

A Cor@Net Távközlési Zrt.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
INTERNET PROTOKOLLON
KERESZTÜL NYÚJTOTT HELYHEZ
KÖTÖTT TELEFON
SZOLGÁLTATÁSOKRA**



2011. december 01.

TARTALOMJEGYZÉK:

| | |
|--|----|
| TARTALOMJEGYZÉK: | 2 |
| 1. A Szolgáltató adatai | 3 |
| 2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása: | 3 |
| 3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai: | 4 |
| 4. Az előfizetői hozzáférési pontok létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke): | 8 |
| 5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere: | 8 |
| 6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, a legrövidebb szerződési időszak: | 9 |
| 7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje, programválaszték módosítása: | 9 |
| 8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke: | 11 |
| 9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei: | 12 |
| 10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei: | 13 |
| 11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete: | 15 |
| 12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése): | 16 |
| 13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja: | 17 |
| 14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei: | 21 |
| 15. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőváltást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban, a számhordozás szabályai: | 22 |
| 16. Adatkezelés, adatbiztonság: | 24 |
| 17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje: | 25 |
| 18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége: | 31 |
| 19. Jogvita kezdeményezésére illetékes szervezetek: | 32 |
| 20. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya. | 32 |
| I. sz. melléklet | 33 |
| EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS | 33 |
| II. sz. melléklet | 36 |
| DÍJSZABÁS | 36 |
| III. sz. melléklet | 40 |
| A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK LEHETSÉGES FÖLDRAJZI HELYEI | 40 |
| IV. sz. melléklet | 41 |
| A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK | 41 |
| V. sz. melléklet | 42 |
| ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT | 42 |

Cor@Net Távközlési Zrt.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe

| | |
|------------------------------------|---|
| A Szolgáltató cégneve: | Cor@Net Távközlési Zrt. |
| A Szolgáltató rövidített cégneve: | Cor@Net Zrt. |
| A Szolgáltató székhelye: | 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9. |
| A Szolgáltató levélcíme: | 1775 Budapest, Pf.: 11. |
| Ügyfélszolgálat és hibabejelentés: | 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9. |
| Telefon: | 06-1/487-9999; 06-40/918-023 (helyi tarifával) |
| Nyitva tartás: | Hétfő: 8:00 – 20:00 Kedd – Péntek: 8:00 – 16:00 |
| web-oldal | www.novotron.hu ; www.coranet.hu |

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:

A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása:

A helyhez kötött telefon-szolgáltatás olyan, bárki számára rendelkezésre álló nyilvános telefon-szolgáltatás, amely helyhez kötött előfizetői végponton keresztül vehető igénybe, és nem minősül mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

Helyhez kötött telefon alap-szolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére.

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a szolgáltatás igénybevétele létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

A szolgáltatás (alapszolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások) leírását a jelen ÁSZF 17.8. pontja tartalmazza. A szolgáltatás díjazási és számlázási alapelveit és díjtáblázatát az ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

Az VoIP telefon-szolgáltatás Ethernet technológián alapul, melyet a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosít. A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatást a hálózat hozzáférési ponton - Előfizetői kérésre – analóg, Ethernet, ISDN2, illetve ISDN30 interfészen adja át.

ISDN2(BRI), illetve ISDN30(PRI) átadási interfész igénylése esetén a Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmaz.

A szolgáltatás KSH besorolása:

TEÁOR 08

61.10.

Vezetékes távközlés

2.1. A szolgáltatás meghatározása, termékek:

2.1.1. Szolgáltató kiépíti a szolgáltatás-hozzáférési pontokat és gondoskodik a szolgáltatás-hozzáférési pontokon a szabványos átviteli jelszint fenntartásáról, valamint a hírközlési szolgáltatások igénybe vételének szabványos műszaki feltételeiről.

2.1.2. Szolgáltató által a hozzáférési ponton az arra vonatkozó előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetőnek internet protokoll felhasználásával nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás az ÁSZF 17.8. pontja szerinti hírközlési szolgáltatás.

2.1.3. A hálózat hozzáférési pont és a szolgáltatás hozzáférési pont:

2.1.3.1. A hálózat hozzáférési pont az a pont, ahol az előfizető lakásán, házán belüli hálózat és a Szolgáltató közterületi hálózata kapcsolódik. A hálózat hozzáférési pont a legalább négy lakással rendelkező ingatlanok (társasházi, szövetkezeti lakások, apartmanházak stb. esetében) az előfizető lakása és az épület közös, épületen belüli (lépcsőház) területei közötti határoló falát átlépő vezeték első megszakítása. Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontig a kábelezést – az előfizetővel kötött, ettől eltérő külön megállapodás nélkül – csak a vezetékek falon kívüli, kábelfüggesztéken történő elhelyezésével biztosítja.

2.1.3.2. A szolgáltatás hozzáférési pont, a Szolgáltató szolgáltatás átadásának, a szolgáltatás teljesítésének fizikai helye a hálózat kapcsolódási pontot befogadó ingatlanban (lakásban, épületrészben) elhelyezett jelátalakító berendezés kimeneti csatlakozója (interfésze). Szolgáltató ezen a ponton szavatolja a jelminőséget és jelbiztonságot.

2.1.4. A szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges felhasználói azonosító adatokat (felhasználói nevet és jelszót) a home gateway tárolja, és segítségükkel automatikusan bejelentkezik szolgáltató VoIP rendszerére. Az azonosító adatok beállítását a Szolgáltató végzi el távolról. Az azonosító adatok védelme az Előfizető feladata. Az ezzel való esetleges visszaélésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

2.2. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért / igénybevételeért, melynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevétele módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevétele esetleges időbeli és földrajzi korlátai:

3.1. Előfizető az, akivel a Szolgáltató hálózat és- szolgáltatás-hozzáférési pontok létesítésére és folyamatos üzemeltetésére, valamint a helyhez kötött telefon-szolgáltatás igénybevétele a jelen Általános Szerződési Feltételekben, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

Az igénybejelentés (továbbiakban ajánlat) szempontjából az ajánlattevő az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Az előfizetői szerződés alanyai:

- a) a Szolgáltató.
- b) az egyéni előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
- d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenységük keretében veszik igénybe a szolgáltatást.

3.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai:

3.2.1. A hírközlési hálózathoz csatlakozó állandó hozzáférési pontok létesítését, a hozzáférési pontokon keresztül a szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató Előfizetői Szerződés keretében biztosítja.

3.2.2. Egy szolgáltatás-hozzáférési pontra vonatkozó jogviszony csak egy Előfizetővel létesíthető. Előfizetői csoporttal Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek hatálya alá tartozó előfizetői szerződést nem létesít. Előfizetői csoportnak minősül a jelen általános szerződési feltételek alkalmazásában az olyan személyegyesülés, amely egy szolgáltatás-hozzáférési ponton több elkülönült jogalanyisággal bíró szervezetet, vagy személyt egyesít úgy, hogy ezen szervezetek, vagy személyek a szolgáltatást egymástól függetlenül igénybe vehetik. (pl. társasház, lakásszövetkezet, nyugdíjas otthon,

börtön, laktanya stb.) Az ilyen személyegyesülésekkel Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására egyedi feltételekkel állapodik meg.

- 3.2.3. Az igénybejelentés (továbbiakban ajánlat) szempontjából az ajánlattevő az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Az előfizetői szerződés alanyai:

- a) a Szolgáltató.
- b) az egyéni előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
- d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenységük keretében veszik igénybe a szolgáltatást.

3.3. Az előfizetői szerződés megkötése:

3.3.1. A Szolgáltató ajánlata: Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésére információs csatornán, papíralapú, vagy elektronikus levélben, ügynöke, vagy más teljesítési segédje útján tesz ajánlatot. Ha Szolgáltató az ajánlatot nem írásos formában teszi, köteles legalább az ajánlattétel tényét és a megkeresett személy előfizetői szerződés megkötéséhez megkívánt adatait dokumentálni.

3.3.2. A Szolgáltató felé tett ajánlat: Szolgáltató felé bármely közületi, vagy egyéni előfizetői alanyiséggal rendelkező személy tehet ajánlatot. Ez az ajánlat csak akkor hatályosul, ha azt írásos (levél, elektronikus levél, ügyfélszolgálaton írásban rögzített igénybejelentés) formában teszik.

3.3.3. Intézkedés az ajánlatok alapján: Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése előtt jogosult megvizsgálni azt, hogy az ajánlattevő, vagy az ajánlattal megkeresett személy részére létesítendő hozzáférési pontokat befogadó helyiség felett az ajánlattevő (ajánlattal megkeresett személy) használati, rendelkezési, stb. joggal bír. Az ajánlat alapján Szolgáltató elvégzi az előfizető azonosítását és az előfizetőnek az előfizetői szerződéshez megkívánt adatainak felvételét. Ha cselekvőképtelen, vagy korlátozottan cselekvőképes személyt, illetőleg szervezetet törvényes képviselő képviseli Szolgáltató a törvényes képviselő azonosítását és adatainak felvételét is elvégzi. Ha az ajánlat a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza a szerződéskötés előtt az előfizetővel felveszi a kapcsolatot és adategyeztetést folytat, szükség esetén az ajánlattal megkeresett személyt további adatközlésre, képviseleti jogának, vagy a hozzáférési pontok feletti rendelkezési, használati jogának igazolására, illetőleg hírközlési úton való elérési adatainak közlésére hívhatja fel. Amennyiben Szolgáltató ilyen felhívást közöl, az előfizetői szerződés megkötését Szolgáltató mindaddig megtagadhatja, ameddig a kért igazolásokat nem bocsátják rendelkezésére. Az ajánlat alapján a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt az igényelt szolgáltatás igénybejelentésének elbírálásáról.

3.3.4. Szolgáltatót a jelen általános szerződési feltételeiben rögzített szolgáltatásokra, a jelen általános feltételekben nevesített kivételekkel szerződéskötési kötelezettség terheli.

3.3.5. Szolgáltató az előfizetői szerződést elsődlegesen az Ügyfélszolgálaton az előfizető személyes jelenlétében hozza létre. Ez alkalommal Szolgáltató átadja a jelen általános szerződési feltételek kivonatát az Előfizetőnek.

3.3.6. Amennyiben az Előfizető ügyfélszolgálaton való megjelenése nem lehetséges, vagy azt az előfizető nem kívánja a szerződéskötés akként történik, hogy az ajánlat alapján elvégzett azonosítási eljárásban rendelkezésre álló adatok alapján Szolgáltató az Előfizetőt postai, vagy elektronikus levélben megkeresi oly módon, hogy Szolgáltató az Előfizetői szerződést és a jelen általános szerződési feltételek kivonatát az előfizető azonosításának befejezésétől számított 15 napon belül kiküldi. Az igénylő (ajánlattevő) a Szolgáltató által kiküldött szerződést 15 napon belül köteles visszaküldeni a 3.4.1.2-3. pont szerint. Ha az igénylő e 15 napon belül nem nyilatkozik, az ajánlat a nyilvántartásból törölhető. Nem minősül a szerződéses ajánlat elfogadásának az előfizetői nyilatkozat elmaradása.

3.4. Az előfizetői szerződés alakja és tartalma:

3.4.1 A szolgáltatás az Előfizető és a Szolgáltató között írásban megkötött Előfizetői Szerződés alapján vehető igénybe. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással nem jön létre. Ha valamely személy a Szolgáltató bármely szolgáltatását anélkül veszi igénybe, hogy erre érvényes és hatályos előfizetői szerződéssel rendelkezne, a kedvezményekkel nem csökkentett szolgáltatói díjakat Szolgáltató a Ptk. 361.§ szerint jogosult követelni, illetőleg az ilyen hozzáférést azonnali hatállyal megszüntetni.

3.4.1.1. Írásos szerződésnek minősül a felek által eredetben, együttesen (de nem feltétlenül egyidejűleg) aláírt papíralapú adathordozón kiadmányozott előfizetői szerződés,

3.4.1.2. a Szolgáltató által aláírt és az Előfizetőnek elfaxolt előfizetői szerződés, ha az az Előfizető által aláírásra került és azt az Előfizető a Szolgáltatónak postai küldeményként, vagy faxon visszaküldte,

3.4.1.3. a Szolgáltató által elektronikus levélben kiküldött előfizetői szerződés, ha azt az Előfizető postai úton, vagy telefaxon aláírásával ellátva, illetőleg kifejezett elfogadó nyilatkozatával megerősítve elektronikus levélben visszaküldi. Szolgáltató nem vizsgálja az elektronikus levél illetőleg telefax feladóját, illetőleg az Előfizető nem hivatkozhat arra, hogy az elektronikus levélben, vagy telefaxon visszaküldött, elfogadó nyilatkozatot arra nem jogosult személy tette, ha a fax feladás telefonszáma, illetve az elektronikus postafiókcím azonos az Előfizető által közölt hírközlési elérési adattal.

3.4.1.4 az egyedi előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által az előbbiek szerint aláírt, visszaigazolt, fenntartás és feltétel határozás nélküli írásos szerződési nyilatkozatot.

3.4.2. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződésben rögzített telefon-szolgáltatás folyamatos igénybevételére, kivéve, ha a jelen általános szerződési feltételek másként nem rendelkeznek (korlátozás, szünetelés).

3.4.3. A Szolgáltató és az Előfizető a szolgáltatás igénybe vételére írásban Egyedi Előfizetői Szerződést köt. (Az egyedi előfizetői szerződés a jelen általános szerződési feltételek I.sz. melléklete.)

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a következőket:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- e) az előfizető hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a 2003. évi C. törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) a szerződés tartama;
- g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- l) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;

- m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- n) az előfizetői végberendezés felszerelésének helyét, a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét.
- o) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.
- p) Az előfizető által a szerződés aláírásakor vásárolt alap és kiegészítő szolgáltatások megnevezése legalább a jelen általános szerződési feltételek mellékletére való utalással.

3.4.4. Az előfizető, ha rendelkezik hatályos és érvényes előfizetői szerződéssel ennek tartama alatt bármikor írásban, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen való eljárásával írásban bejelentheti, hogy a Szolgáltató mely szolgáltatását kívánja igénybe venni, avagy megszüntetni, illetőleg mely szolgáltatások vételére kíván áttérni, vagy további szolgáltatást vagy kiegészítő szolgáltatást kíván megrendelni. Ez az áttérés és/vagy további szolgáltatás megrendelése nem érintheti az alap szolgáltatás vételéhez nem nélkülözhető szolgáltatások igénybe vételét, illetve az ehhez nem nélkülözhető dolgok használatát. Az áttérési igényt – ha az megfelel a jelen általános szerződési feltételek rendelkezéseinek – szolgáltató 8 munkanapon belül írásban visszaigazolja és díj ellenében teljesíti. Az áttérés, illetve a további szolgáltatás megrendelése az előfizetői szerződés alakszerű módosítását nem igényli. Az áttérés, további megrendelés írásos alakiséga iránti követelményt a megrendelő irat, illetőleg írásos bejelentés és az írásos visszaigazolás formája, valamint a felek között az előfizetői szerződés létrejöttére a jelen általános szerződési feltételek 3.4.1. pontjában meghatározott valamely módon való közlése kielégíti. Vita esetén Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a programcsomagok közötti áttérés illetőleg további szolgáltatás megrendelése milyen időbeli és tárgyi hatállyal jött létre.

3.4.5. Az igénybevétel műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai:

3.4.5.1. A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja. A szolgáltatás igénybevételének lehetséges helyét jelen ÁSZF III. számú melléklete tartalmazza.

3.4.5.2. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő végberendezéssel.

3.4.5.3. Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

3.4.5.4. A szolgáltatás igénybe vehető a Szolgáltató által kiépített, illetve megvásárolt, vagy bérebevett, üzemeltetett hírközlési hálózaton az érintett földrajzi területen belül a nemzetközi műszaki ajánlásokban rögzített feltételek megléte esetén.

3.4.6. Az előfizetői szerződés létesítése iránti igénybejelentés (ajánlat) elutasítása, a szerződéskötés megtagadása:

A Előfizetői Szerződés megkötését Szolgáltató megtagadhatja, ha:

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a szolgáltatás korábbi vagy más területen megvált igénybevételéből eredő díjtartozása van,
- vagy a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető hibájából írásban mondta fel.
- Az adott földrajzi területen Szolgáltató nem rendelkezik hírközlési infrastruktúrával, és/vagy Szolgáltatói jogosultsággal
- Az előfizető azonosításához szükséges adatokat az előfizető felhívás ellenére sem szolgáltatja
- Az hálózat- ill. szolgáltatás-hozzáférési pont létesítéséhez szükséges ingatlantulajdonosi hozzájárulás hiányzik.
- abban az esetben erről a tényről az igénylőt a hiánytalan igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül értesíti. Az értesítést követően az igénylő igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

3.4.7. Az előfizetői szerződés tartama alatt a programcsomagok közötti áttérésre, illetve a már igénybe vett szolgáltatás mellé további szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igényének megtagadása.

Szolgáltató a szolgáltatások közötti áttérést, illetve további szolgáltatás megrendelésére irányuló megrendelést megtagadhatja, ha

- Előfizető legalább egy havi előfizetői díj összegével tartozik
- Az Előfizetővel szemben az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondásának joga megnyílt,
- Az Előfizető megrendelése tartalma ellentétes a jelen általános szerződési feltételek 2.1.3. pontjában foglaltakkal.

4. Az előfizetői hozzáférési pontok létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke):

4.1. Hálózat- és Szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése:

4.1.1. Az érvényesen és alakszerűen létrejött Előfizetői Szerződés alapján Szolgáltató maximum 15 napon belül, - a tulajdonában, üzemeltetésében levő hálózatához kapcsolódó állandó hálózat- és szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat az előfizetői szerződés rendelkezései által meghatározott terjedelemben a szerződés tartama alatt igénybe veheti.

4.1.2. Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban, vagy másként dokumentált módon egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- ha a felek a hálózat- és szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.
- Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

4.1.3. Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges jelátadási pont a hálózat hozzáférési pontot befogadó lakásban, építményben a Szolgáltató által elhelyezett jelátalakító és jelirányító berendezés kimenő pontja, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő egy végberendezés interfésze. A fenti jelátadási pont révén lehetővé válik a szolgáltatás igénybevétele.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere:

5.1. Szolgáltató a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása érdekében rendszeres (negyedéves, éves) minőség-megállapítással összefüggő, méréseket és ellenőrzéseket végez. A mérések és ellenőrzések érintik:

- a működési minőséget;
- az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban lévő szolgáltatás minőségét;
- a hibás teljesítés esetleges okait.

Ezen minőségi mutatók egy-egy körzetre vonatkoznak, meghatározott átlagértéket mutatnak. A - meghatározott minőségi mutatók egyes Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont szolgáltatásminőségének meghatározására vonatkoznak.

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás évi átlagos 85%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes időtartama alatt.

A rendelkezésre állásnál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés,

- az előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- ha az előfizető a hibát nem jelentette be
- vis major miatt történt
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt történt /különösen baleset, tűzeset, súlyos energia ellátás zavar, rongálás, lopás, adókimaradás /
- előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés

A minőségi követelmények teljesítését a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala jogosult értékelni és ellenőrizni.

A minőségi célértékek meghatározása és értelmezése a jelen ÁSZF IV. mellékletét képezi.

6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, a legrövidebb szerződési időszak:

6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez igényelhető előfizetői adatok:

6.1.1. Egyéni előfizetői szerződés esetén az előfizető:

- neve és születési (leánykori) neve
- állandó bejelentett lakcíme
- értesítési (számlázási) címe, ha az nem azonos az állandó lakcímével
- a hozzáférési pontot befogadó helyiség feletti rendelkezési, használati jog minőségére vonatkozó nyilatkozat
- törvényes képviselője neve, anyja neve, lakcíme

6.1.2. Közületi előfizető esetén az előfizető:

- teljes neve, (cégneve)
- székhelye
- regisztrációs azonosító szám (cégjegyzékszám, vállalkozói igazolványszám)
- értesítési (számlázási) címe, ha az nem azonos a székhellyel
- a hozzáférési pontot befogadó helyiség feletti rendelkezési, használati jog minőségére vonatkozó nyilatkozat
- telefonos, telefaxos és Internet elérési címek, számok
- nyilatkozattételre jogosult képviselője neve, anyja neve, lakcíme, hiteles aláírási címpéldánya

6.1.3. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető. Ebben az esetben a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

6.2. A szerződés időbeli hatálya: az előfizetői szerződés fő szabályként határozatlan időtartamra jöhet létre. Előfizető az előfizetői szerződésben, illetve a szolgáltatások közötti áttérés, vagy kiegészítő szolgáltatás megrendelése esetén kötelezettséget vállalhat arra, hogy az előfizetői szerződést, avagy az adott szolgáltatást, kiegészítő szolgáltatás vételét határozott időtartamra fenntartja. Az erre vonatkozó nyilatkozat megtétele esetén az előfizetőt a határozott időtartam alatt a felmondás, az adott szolgáltatásról való áttérés joga nem illeti meg. Az előfizető ezen tartalmú kötelezettségvállalását Szolgáltató esetileg meghatározott arányú kedvezményekkel ellentételezheti.

6.3. Közületi előfizető esetében az egyedi előfizetői szerződés (I.sz. melléklet) rendelkezéseit kell alkalmazni a díjakra vonatkozóan díjtáblázatban alkalmazott eltérő díjtételekkel.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú

szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje, programválaszték módosítása:

7.1. Adatváltozás: Az előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződés megkötését követő időszakban bekövetkező bármilyen, személyét, adatait érintő változást be kell jelentenie a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak. Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő költségeket és károkat az Előfizetővel szemben Szolgáltató érvényesítheti.

7.2. A Szolgáltató a mindenkor adatkezelésre vonatkozó előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, stb.) és vezeti az előfizetői névjegyzéket.

7.3. Az előfizetői szerződés módosítása:

7.3.1. Az előfizetői szerződés módosításának minősül különösen, de nem kizárólag a(z)

- előfizető személyében jogutódlás, öröklés miatt beállott változás
- a szolgáltató személyében jogutódlás miatt beállott változás
- hozzáférési pont áthelyezése a szolgáltatási területen belül
- a jelen általános szerződési feltételek módosulása
- olyan jogszabályváltozás, hatósági határozat, amely vagy a jelen általános szerződési feltételekre, vagy az egyedi előfizetői szerződésre kihat
- a szolgáltatás igénybe vételének műszaki feltételeiben, minőségi célértékeiben bekövetkező lényeges változás
- programcsomag-összetétel változása

7.3.2. Nem minősül az előfizetői szerződés módosításának:

- előfizető adataiban, vagy a szolgáltató adataiban bekövetkező változás
- további, vagy kiegészítő szolgáltatás igénybe vétele, vagy szolgáltatások közötti áttérés

7.4. A szerződés módosítására a jelen általános szerződési feltételeknek a szerződéskötésre vonatkozó megfelelő szabályai alapján kell eljárni kivéve a következő eseteket:

- az általános szerződési feltételek módosítása,
- adott szolgáltatás(ok), vagy kiegészítő szolgáltatáshoz rendelt előfizetői díj, avagy az egyéb rendszeres, illetőleg nem rendszeres díjak megváltoztatása

7.5. A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról köteles az előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíteni. Az értesítést Szolgáltató az értesítendő előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján közzéteszi, vagy amennyiben ilyen időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban az értesítést közzéteszi, avagy az előfizető által megadott postai, vagy elektronikus hírközlési elérési úton az előfizetőt közvetlenül megkeresi. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az értesítés (közlemény) tartalmazza a következőket:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- 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, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

7.5.1. A jelen általános szerződési feltételek 7.4. pontjában meghatározott díjváltozás esetén a tervezett változás előtt 30 nappal a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, illetve közzéteszi az új díjakat. A szerződést érintő díjváltozási feltétel a szerződés részévé válik, ha azt a másik fél - a külön,

figyelemfelhívó tájékoztatást követően - elfogadta vagy arra nyilatkozatot egyáltalán nem tett. Ilyenkor a díjváltozás hatálybalépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell fizetnie. Az előfizető a díjváltozásról szóló értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az előfizetői szerződést az erre irányadó határidővel felmondhatja.

7.5.2. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a valamely szolgáltatást, többlet, vagy kiegészítő szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

7.6. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása:

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül. A Szolgáltató kivizsgálja az igényt, és értesíti az Előfizetőt az áthelyezés lehetőségéről, feltételeiről. Szolgáltató az áthelyezési igényt az adatváltozás regisztrálásának díján felüli többletdíj igénye nélkül köteles teljesíteni, amennyiben az nem feltételezi új szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését. Ha az áthelyezés új szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését feltételezi Szolgáltató az áthelyezési igény teljesítést megtagadhatja, illetőleg a teljesítést a hozzáférési pont kiépítési költségeinek megtérítéséhez kötheti, illetőleg a teljesítésre ésszerű és indokolt határidőt szabhat. Ilyen határidő tűzése nélkül az áthelyezés teljesítésének határideje 30 nap. Amennyiben a Szolgáltató az igénynek határidőn belül a fenti akadályok valamelyike miatt nem tesz eleget, az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényétől eltekint, vagy felmondással megszüntetheti Előfizetői jogviszonyát. Ha Szolgáltató az áthelyezésre vonatkozóan akadályt nem közöl és az áthelyezéssel késedelembe esik a Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott kötbért köteles fizetni. Áthelyezés esetén az előfizetői szerződést alakszerűen kell módosítani. A módosítás díjköteles.

7.7. Előfizetői adatok, számlázási cím módosítása:

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre, vagy névváltozása esetén a megváltozott névre történjen. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül teljesíti. A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére módosítja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).Az átírás az előfizetői szerződés alakszerű módosításához kötött. A módosítás díjköteles.

7.8. A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat - jellegüktől függően - bevezeti az általános szerződési feltételekbe. A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

7.9. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében:

Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató részére. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti. A Szolgáltató a mindenkor adatkezelésre vonatkozó előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők előfizetői alapadatait. A módosításokat a Szolgáltató az előfizetői névjegyzékbe bejegyzi. A szolgáltató által vezetett előfizetői névjegyzék nem nyilvános, abba betekintésre csak az előfizető és Szolgáltató, valamint a hírközlési, fogyasztóvédelmi és adatvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóság jogosult.

8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:

8.1. Ha a felek az egyedi előfizetői szerződésben másként nem állapodnak meg - az előfizetői bejelentésre - a szolgáltatás szünetelhet.

8.2. Szünetelés a szolgáltató érdekkörében:

A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat, rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként a 48 órás időtartamot nem haladhatja meg. Ez esetben az előfizetőkkel a szünetelés tényét és időtartamát a szünetelés kezdőnapját megelőzően 15 nappal közölni kell. Ha a szünetelés a 48 órás időtartamot egy naptári hónapban meghaladja az adott naptári hónapra előfizetői díj nem jár.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről- amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot.

Rendszeres karbantartás azon technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkákat hétköznapokon 0-6 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

8.3. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szolgáltató érdekkörében való szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

8.4. Szünetelés az előfizető érdekkörében:

Ha előfizető írásban kéri az előfizetői jogviszony szünetel. Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. A szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, leghosszabb időtartama egy év. A szünetelés időtartama alatt a díjszabás szerinti alapdíjat (hálózat igénybevétel díját) az előfizető köteles téríteni.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a szolgáltatás vételéhez szükséges, Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket visszaszolgáltatni köteles.

Előfizető szünetelés iránti kérelmének teljesítését Szolgáltató megtagadhatja, ha előfizető vállalta, hogy a szerződést, vagy valamely szolgáltatást, többlet, vagy kiegészítő szolgáltatás igénybevételét határozott időtartamig nem mondja föl és ez időtartam még nem járt le.

A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 8 nappal a szolgáltatást biztosítani. A szolgáltató jogosult visszakapcsolási díjat felszámolni. A visszakapcsolási díj az alapdíj (hálózat-igénybevételi díj) egy havi összege.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei:

9.1. A szolgáltatás korlátozása:

9.1.1. Előfizető a szolgáltatás igénybevételénél köteles betartani az Előfizetői Szerződés szabályait. Amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy Előfizető e szabályokat megszegi, Szolgáltató felszólítja Előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére és a szolgáltatást 24 órán belül legfeljebb 8 napos időtartamra felfüggesztheti, a szolgáltatást korlátozhatja. Amennyiben Előfizető a felszólításnak 8 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondása mellett Előfizető azonnali hatállyal való kizárására a szolgáltatásból.

9.1.2. Korlátozható a szolgáltatás különösen akkor, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető a szolgáltatás- hozzáférési ponthoz megfelelésig-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van,
- c) A jelátalakító berendezés feletti birtoklás lehetőségét harmadik személynek átengedi,
- d) A jelátalakító berendezés működésébe – a rendeltetésszerű vezérlést ide nem értve – beavatkozik, azt megbontja, hardver, vagy szoftverelemeit megváltoztatja;

9.1.3. A szolgáltatás korlátozható továbbá, ha

- a) az előfizető szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, vagy a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja
- b) az előfizetőnek a szolgáltatás díja tekintetében a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

9.1.4. Amennyiben az Előfizető – külön szerződés keretében – jelen szerződésen kívüli hozzáférési szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltatótól, a Szolgáltató azon szolgáltatások korlátozására és megszüntetésére is jogosult.

9.2. Nem alkalmazható a 9.1.2. b. és 9.1.3. b. pontja, ha a díjtartozás összege az előfizető negyedéves átlagban számított egy havi előfizetési díját nem haladja meg.

9.3. Az egyes szolgáltatások, kiegészítő szolgáltatás korlátozása:

Szolgáltató a szolgáltatás, kiegészítő szolgáltatás vételét korlátozhatja, ha előfizető az előfizetési díj bármely részével 15 napot meghaladó késedelembe esik.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei:

10.1. Az előfizetői szerződés megszűnik, ha a Szolgáltatás lehetetlenül és a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős.

A Szolgáltatás lehetetlenülésének tekintendő, ha:

- a) az Előfizető olyan földrajzi helyre kéri áthelyezni a hálózat hozzáférési pontot, amely földrajzi helyen Szolgáltató hálózat hozzáférési pont létesítésére nem képes (2.5.). Ez esetben a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős;
- b) a Szolgáltató a Szolgáltatást azért nem tudja nyújtani, mert a vele a 2003. évi C. tv. szerinti összekapcsolási szerződést létesített hírközlési szolgáltató az összekapcsolási szerződést jogszabályi rendelkezés, vagy jogerős hatósági határozat alapján megszünteti és így a Szolgáltatás teljes körű nyújtására Szolgáltató képtelenné válik;
- c) a jelen Általános Szerződési Feltételekben vis maiorként meghatározott bármely ok 3 hónapnál hosszabb időtartamban áll fenn;

10.2. A lehetetlenülésről az a fél köteles a másik felet 15 napos időközzel értesíteni, aki a lehetetlenülés okáról tudomást szerez. A lehetetlenüléssel a szerződés attól a naptól számított 5. munkanapon szűnik meg, amikor az értesítésre köteles fél az értesítést ajánlott levélben postára adta.

10.3. A szerződés rendes felmondásának szabályai az Előfizető részéről:

A szolgáltatására a felek határozatlan idejű szerződést kötnek, amely az Előfizető részéről - 8 napos felmondási határidővel - felmondható.

10.4. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről:

A Szolgáltatónak az Előfizetői Szerződésben nem szabályozott felmondási körülményeit, idejét törvény a (2003. évi C. tv.) és miniszteri rendelet (16/2003.(XII.27)) szabályozza. A felmondási idő 60 nap.

10.5. Rendkívüli felmondás a Szolgáltató részéről:

10.5.1. Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja és az előfizető felé irányuló szolgáltatást a felmondás közlését követő 15. naptári napon megszüntetheti, ha az Előfizető:

10.5.1.1. a szolgáltatáshoz használt jelátalakító berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza, a jelátalakító berendezés működésébe – a rendeltetésszerű vezérlést ide nem értve – beavatkozik, azt megbontja, hardver, vagy szoftverelemeit megváltoztatja;

10.5.1.2. 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,

10.5.1.3. az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

10.5.1.4. az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

10.5.2. Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja és az előfizető felé irányuló szolgáltatást a felmondás közlését követő 30. naptári napon megszüntetheti, ha:

10.5.2.1. az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki feltéve, hogy a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető negyedéves átlagban számított egy havi előfizetési díját,

10.5.2.2. a szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett - a 9.1.2. pont feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

10.5.2.3. a Szolgáltató a szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződést felmondhatja a szolgáltatások díja díjfizetésének elmulasztása esetében az eredménytelen fizetési felszólítást követő 45 nap elteltével feltéve, hogy a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető negyedéves átlagban számított egy havi előfizetési díját,

10.6. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni. A Szolgáltató felmondása akkor hatályos, ha azt a címzett kézhez veszi. Ha a címzett az adatközlés elmulasztása miatt az előfizetői szerződésben közölt címen nem elérhető (ismeretlen), vagy ha a címzett részére kiküldött küldemény átvételét megtagadja, avagy a küldemény második kiküldése esetén is „nem kereste” jellel érkezik vissza a Szolgáltatóhoz, a küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni.

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

10.8. A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a 10.5. pontban foglaltakról.

10.9. A határozatlan idejű szerződés a 10.1. – 10.6. pontokban foglaltakon túlmenően megszűnik:

- a szerződő felek közös megegyezésével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- az Előfizető halálával, ha nincs átírásra jogosult családtag, vagy eltartó,

10.10. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

A Szolgáltató a szerződés megszűnése esetén arra az időre fizet vissza díjat, mely időtartamra a szolgáltatást az előfizető már kifizette és díjbeszámításra Szolgáltatónak jogalapja nincs.

Az Előfizető köteles megfizetni a szolgáltatási szerződés megszűnéséig felmerülő valamennyi díjat, vagy annak meghatározott hányadát, azaz a szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő a felmondást megelőzően esedékessé vált, illetve a felmondási időben esedékessé vált esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A Szolgáltató a szerződés megszűnése esetén az egyszeri (bekapcsolási/létesítési) díjat, berendezés használati díjakat nem fizeti vissza.

10.11. A szerződés megszűnése esetén előfizető – illetőleg az a személy aki a polgári jog általános szabályai szerint az előfizető birtokjogviszonyát folytatni jogosult, avagy az előfizető kötelezettségeiért helytállással tartozik – a birtokában lévő Szolgáltató tulajdonát képező tárgyakat köteles haladéktalanul kiadni. Ennek elmulasztásáért a kötelezett a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felel akkor is, ha az előfizetői jogviszonyban félként nem nevesített.

11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete:

11.1. A szolgáltatással kapcsolatos hibát az Előfizető vagy ügyintézője a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be írásban és/vagy telefonon. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti.

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

11.3. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére 48 órán belül ki kell vizsgálnia és vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba előfizetői hozzáférési ponton történő vizsgálatának, ill. elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra – 4 órás időszak 8 és 20 óra között);
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

11.5. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. Szolgáltató a hiba elhárításáról az ingatlanba való bejutás szükségessége esetén értesíti az Előfizetőt.

11.6. A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

11.7. A Szolgáltató az Előfizető részére betekintési lehetőséget biztosít a vizsgálat részleteivel kapcsolatosan - az Előfizetőt érintő adatokra korlátozva - a kapcsolatos bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe.

11.8. Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba nem bizonyul valósnak, a Szolgáltató a hiba kivizsgálásának költségeit az Előfizetőre háríthatja.

11.9. Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára:

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 95%-ában az alábbiak szerint vállalja:

11.9.1. A Szolgáltató köteles munkanapokon a hibát a munkanapon belül, munkaszüneti napon bekövetkezett hibát pedig a soron következő munkanapon kivizsgálni. A vizsgálat alapján a Szolgáltató késedelem nélkül, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

11.9.2. Ha a hiba nem esik a fenti a) b) pontok hatálya alá és a Szolgáltatónak felróható okból keletkezett a hiba jellegétől függően legalább 6 órán, de legfeljebb 10 naptári napon belül a hibát kijavítani.

11.10. A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha a szolgáltatás az Előfizető részéről a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hírközlési hálózat működési rendellenessége következtében korlátozottan használható, vagy működésképtelensége miatt igénybevehetősége lehetetlen.

11.11. Az átvitt hírközlési jel szabványosságának megtartásáért Szolgáltató a jelátalakító és irányító berendezés (modem, home gateway) kimenő pontjáig vállal helytállást. Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha a hiba olyan átviteli szakaszt ért behatásból, beavatkozásból, rongálásból származik, amely átviteli szakasz az előfizető rendelkezése alá, vagy érdekkörében üzemelő építményben van.

11.12. A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, akkor sem, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Az előfizető érdekkörében eljáró más személynek minősül a házhálózatot befogadó társasház, lakásszövetkezet, tulajdonközösség tagja, hozzátartozója, illetőleg minden olyan személy, amelyeknek az épületbe való bejutását biztosították.

11.13. A 11.9. pont alkalmazásában késedelemnek csak a Szolgáltatónak felróható késedelem minősül.

11.14. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítási határidőket túllépi, a késedelemért köteles kötbért fizetni. Ha az előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Hírközlési Felügyeletről kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

11.15. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén: Az Előfizető csak a Szolgáltatóval kerül jogviszonyba. A Szolgáltató és egyéb közcélú Szolgáltatók között kötött együttműködési szerződések határozzák meg a hibaelhárítással kapcsolatos követelményeket. A Szolgáltató ezen szerződések figyelembe vételével határozza meg a szolgáltatás vállalt minőségi paramétereit.

12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):

12.1. Nyilvántartás és értesítés: Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató Ügyfélszolgálat végezi. Az Ügyfélszolgálat feladata többek között az igénybejelentés nyomtatványainak kezelése, a szerződéskötések bonyolítása. Az előfizetői igényeket a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető igénytől való visszalépése esetén a nyilvántartásból törli.

12.2. A nyilvántartásba vételekor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját ügyfeladatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik. Az adatok bizalmas kezelését a Szolgáltató jogszabályok előírása szerint végzi.

12.3. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje:

12.3.1. A Szolgáltató az Előfizető számára telefonos tájékoztatást nyújt, amelyet az Előfizető az 1. pont szerinti időintervallumban vehet igénybe. A telefonos kiszolgálás során szolgáltató az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

12.3.2. A Szolgáltató fenti munkaidőn kívül üzenetrögzítőt üzemeltet, melyet 2 óránként lehallgat.

12.3.3. Az ügyfélszolgálati teendők a szerződéskötés adminisztratív kérdéseitől a technikai segítségnyújtásig terjednek.

12.3.4. Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos módosítási kezdeményezése, vagy reklamációja van, akkor írásban jelezheti ezt a Szolgáltatónál. A Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos módosítási kezdeményezést haladéktalanul intézi, a reklamációt 30 napon belül vizsgálja és további 3 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek.

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

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

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

13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:

Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panaszja alapján tartalmazza
 - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 - b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számát,
 - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
 - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
 - a) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
 - b) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - c) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy – amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak 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 díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet, amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

13.1. A Szolgáltató köteles a szerződéskötés időpontjára vonatkozó nyilatkozattétel, vagy a szerződési ajánlat elfogadására nyitva álló határidő túllépése, továbbá a szolgáltatás-hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítésének elmulasztása esetében kötbért fizetni.

13.1.1. Ha a szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével késedelembe esik a késedelem idejére naponta a megállapodott rácsatlakozási díj 1/30-adát köteles kötbérként az előfizetőnek megfizetni.

13.1.2. Az átírási irányadó határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

13.1.3. Az áthelyezés esetén irányadó határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott szolgáltatónak.

13.1.4. Hibajavítás késedelme esetén, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese.

13.1.5. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

13.2. Kötbérfizetési kötelezettségek alól a Szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges magatartások határidőben történő elvégzése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a Szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

13.3. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

13.4. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében szolgáltató az előfizető vagyonában okozott igazolt kárt köteles megtéríteni. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

13.5. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

13.6. Vis maior: Vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében. Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

13.7. A szerződő felek a reklamációk és viták rendezését elsősorban az ügyfélszolgálat igénybevételével rendezik. A panasz elbírálásáról Szolgáltató 30 napon belül dönt és további 15 napon belül írásban értesíti

az Előfizetőt. Ha az Előfizető a panaszt 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 határidejével meghosszabbodik. A panaszok elbírálására egyebekben az ügyfélszolgálattal kapcsolatos szabályokat kell alkalmazni. A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

13.8. A kártérítési eljárás

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

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató kérelmét elutasítja.

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

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520
Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

Az Előfizető fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105
Honlapja: www.mhb.nmhh.hu Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon: <https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/>

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

Fogyasztó-kapcsolati Iroda
1052 Budapest, Városház u. 7.
Telefon: (1) 459-4800/23025 mellék, ill. (1) 459-4800/23023 mellék
Telefax: (1) 411-0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Honlapja: www.nfh.hu

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el.

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei:

14.1. A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan földrajzi pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltató hírközlési hálózatával.

14.2. Engedélyeztetett végberendezés csatlakoztatása: A Szolgáltató hálózatához csatlakoztatható minden olyan végberendezés, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti és megfelelési jelzéssel rendelkezik.

14.3. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége: Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

14.4. Az Előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, a hazai és honosított nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel rendelkező szabványos végberendezéseket csatlakoztathat.

14.5. Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni.

14.6. Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel.

14.7. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

14.8. A Szolgáltatónak joga van a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosságok 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a berendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató felmondhatja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

14.9. A helyhez kötött telefon-szolgáltatás igénybevételéhez Szolgáltató az Előfizető birtokába bocsátja a Szolgáltató által meghatározott egy darab jelátalakító berendezést, ha az technológiailag indokolt. Ezen egy készülék költségeit a Szolgáltató az alapszolgáltatás árába, mint költségelemet beépíti és ekként számlázza. Több készülék esetén a további készülékekre a Díjszabás szerinti külön díjat kell fizetni. Előfizető, mint birtokos a berendezés meglétéért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Előfizető felelősségének mértéke a berendezés(ek) beszerzési árával azonos pénzügyben meghatározott. A berendezés tulajdonjoga Szolgáltatót illeti meg.

14.10. Előfizető a jelátalakító és irányító berendezés elvesztése, vagy megsemmisülése esetén köteles a 14.9. pontban meghatározott összeget Szolgáltatónak a szolgáltató felhívására megfizetni a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül megtéríteni.

14.11. Előfizető a berendezést (annak hardver és szoftver elemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást Szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja és a rendkívüli felmondás jogát gyakorolja.

14.12. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a megszűnés napján Előfizető köteles a berendezést Szolgáltató birtokába bocsátani (visszaadni) Szolgáltató helyszínen eljáró képviselőjének, ennek hiányában az Ügyfélszolgálaton. E kötelezettség elmulasztása, vagy 30 napot meghaladó késedelme esetén Szolgáltató jogosult úgy tekinteni, hogy a berendezés megsemmisült, vagy elveszett.

15. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőváltást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban, a számhordozás szabályai

A Szolgáltató a közvetítőválasztás lehetőségét nem köteles biztosítani, illetve nem kínál telefon-szolgáltatást közvetítőválasztással.

15.1. A számhordozás általános szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az Előfizető megtarthatja

- a) földrajzi előfizetői számát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

Fogalmak:

- a) Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;
- b) Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át;
- c) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetel.

15.2. A számhordozási eljárás

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.

15.2.1. Előfizető azonosítása

Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja. Az átvevő szolgáltató az Előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

- a) természetes személy esetében:
 - aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
 - ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:
 - ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
 - bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
 - bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
 - bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;
- c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétel kötelező,
- cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
- cd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az Előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a Szolgáltató által.

15.2.2. Eljárás menete

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviseletében eljárni.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

15.2.3. Számhordozási igény megtagadása

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az Előfizetőnek az átadó szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a 15.2.2 a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az Előfizető- az előző számhordozásától számított – 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

15.2.4. Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. A számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles – az átadó szolgáltatóval együttműködve – az Előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az Előfizető részére kiszámlázni.

Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az Előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

15.2.5. Eljárás menete II.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igénybejelentés időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt az elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 8 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás között idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam legfeljebb hat hónap lehet.

16. Adatkezelés, adatbiztonság:

16.1. A Szolgáltató előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást (névjegyzéket) vezet, amelyek az Előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezel. Az adatkezelés az Előfizetők kérésének, és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek és az Elektronikus Hírközlésről szóló törvénynek (1992. évi LXIII. tv. 2003. évi C. tv.) megfelelően történik.

16.2. A Szolgáltató kezeli az előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot, továbbá a díjak számlázása céljából kezeli az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. Ezen túlmenően Szolgáltató jogosult kezelni azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

16.3. A szolgáltató biztosítja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

16.4. Szolgáltató az általa kezelt adatokról harmadik személyeknek nem ad felvilágosítást.

16.5. Betekintési jog:

A Szolgáltató betekintési lehetőséget biztosít az Előfizető számára az Előfizető Szolgáltatónál előállt saját adataiba.

16.6. Távközlési titoktartás:

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény ("a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény biztosítja. A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes szolgáltatást, kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

16.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára:

A Szolgáltató adatszolgáltatást csak "a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet. Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

A szolgáltató által rendszeresített adatkezelési szabályzat a jelen ÁSZF V. melléklete.

Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy az adatkezelés fent leírt szabályait tudomásul vette

17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje:

17.1. A díjazás és számlázás alapelvei:

17.1.1. A szolgáltatások igénybevételéért Előfizető díjat tartozik fizetni.

17.1.2. A rácsatlakozás és egyben az igénybevételhez kötődő egyszeri díj, azaz a bekapcsolási díj (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja), valamint a szolgáltatás folyamatos igénybevételéhez kötődő rendszeres díj a havi előfizetési alapidj (hálózat igénybevétel díja), továbbá az Előfizető megrendeléséből fakadó, vagy szerződésszegő magatartásából adódó eseti díjak fizetendők meg, az alpontok szerinti részletezéssel. A rácsatlakozási (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja) díj csak hálózat hozzáférési pont kialakításának anyag és munkadíját tartalmazza, ha a hálózat hozzáférési pont és a telepítendő szolgáltatás hozzáférési pont között a vezeték az előfizető oldaláról nincs kialakítva, annak kialakítását Szolgáltató az előfizető költségére külön megrendelés alapján vállalja, ilyen megrendelés hiányában a szerződéskötést Szolgáltató megtagadhatja.

17.1.3. A szolgáltatások díját a Szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel határozza meg. A díjakat Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési-, működési költségek emelkedése;
- telefonszolgáltatással kapcsolatos díjak emelkedése
- hálózat műszaki korszerűsítése
- jogszabályi kötelezettségek (adó, vám, illeték, hatósági díjak, stb.) változásai.

Az előfizetői díj tartalmazza a hírközlési szolgáltatás nyújtásának költségeit, ideértve különösen a berendezések értékcsökkenésével, karbantartásával és a hibaelhárítással kapcsolatos költségeket.

A szolgáltatás díjait a jelen általános szerződési feltételekhez mellékelt díjszabás (II.sz. melléklet) tartalmazza.

17.1.4. Szolgáltató díjrendszere:

17.1.4.1. BEKAPCSOLÁSI DÍJ (SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI PONT KIALAKÍTÁSÁNAK DIJA): Egyszeri díj, amely fedezi egy előfizetői hozzáférési pont létesítésének közvetlen dologi és személyi kiadásait, de nem fedezi gerinchálózati beruházások költségeit, valamint az üzemviteli költségeket.

17.1.4.2. ALAPDÍJ (HÁLÓZAT IGÉNYBEVÉTEL DÍJA): Szolgáltató a hírközlési hálózat és hozzáférés szolgáltatás fenntartásáért, üzemeltetéséért alapidíjat számít fel. Az alapidíj tartalmazza a hozzáférési pont igénybevételéhez fűződő minden hírközlési technológiai költséget, dologi és személyi kiadásokat, biztosítja a hírközlési beruházás megtérülését, valamint a Szolgáltató működésével kapcsolatos alapköltségeket.

17.1.4.5. EGYÉB NEM RENDSZERES DÍJAK: Szolgáltató egyszeri díjakat számít fel a hozzáférési pont létesítése esetén külön meghatározott esetekben, továbbá az egyedi előfizetői szerződés azon módosításai esetén, amelyekre a jelen általános szerződési feltételek díjigényt jelölnek.

17.1.4.6. REGISZTRÁCIÓS DÍJAK: Ezek a díjak a Szolgáltató adminisztratív és ügykezelési személyi és dologi költségeit hivatottak fedezni.

17.2. A Rendszeres díjak: az alapidíj (hálózat igénybevétel díja), külön szolgáltatások díja, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök bérleti díja.

17.3. A nem rendszeres díjak: a bekapcsolási díj (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja), további szolgáltatás-hozzáférési pontok létesítésének díja, a hozzáférési pont áthelyezés díja, a visszakapcsolási díj, programcsomagok közötti csere díja.

17.4. Regisztrációs díjak: az átírás díja, az adatváltozás regisztrálásával kapcsolatos díj, vevőkészülék beállítási díj,

17.5. A rendszeres díjak havonta, a Szolgáltató számlája ellenében fizetendők. Szolgáltató havonta egyszer az esedékes rendszeres előfizetési díjakról a követő hó 5. munkanapjáig számlát készít és azt Előfizető részére megküldi. Az előfizetési díjak tárgy hónapban esedékesek, azokat a tárgy hó 15. napjáig kell kiegyenlíteni. Szolgáltató a számlát az esedékesség előtt legalább 8 nappal megküldi, azaz a kibocsátás napja a postázás napjával megegyezik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A díjfizetés a következő módokon lehetséges: postai csekk, ügyfélszolgálati készpénzes befizetés, banki átutalás.

17.6. Egyszeri díjak meghatározása és esedékessége:

17.6.1. Bekapcsolási díj (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja): Az adathálózat fejlesztésére fordítható pénzügyi források kiegészítése érdekében bekapcsolási díjat kell fizetni. Ez a díj 1 db szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését és ezzel egy időben a végberendezés beállítását tartalmazza. A bekapcsolási díj az Előfizetői szerződés létrejöttékor fizetendő az egyes Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont létesítéséért.

17.6.2. Egyéb egyszer fizetendő díjak:

A) Szerelési díj:

A szolgáltató által alkalmazott technológiájú szerelés anyag és munkadíj költsége, amelyet a bekapcsolási díj nem foglal magába és az Előfizető külön megrendel. A díj a szerelés elvégzésekor esedékes.

B) További VoIP eszköz csatlakozás kiépítésének díja:

A szolgáltatás-hozzáférési ponton egy db analóg vagy digitális illetve VoIP készülék csatlakoztatható. Az Előfizető kérésére azonban további szolgáltatás-hozzáférési pontok is létesíthetők a szolgáltató által alkalmazott szerelési technológia szerint kalkulált érvényes díjszabásnak megfelelő szerelési díj megfizetése esetén. A díj a szerelés elvégzésekor esedékes, postai utalványon, vagy átutalással fizetendő.

C) Hozzáférési pont áthelyezésének díja.

Ez a díj abban az esetben számítandó fel, ha az előfizető a szolgáltatási területen olyan ingatlanba kívánja áthelyeztetni a szolgáltatás hozzáférési pontot, amely ingatlanban hozzáférési pont nincs kiépítve, vagy más által kiépített hozzáférési pont igénybe vétele Szolgáltató által nem lehetséges, és a Szolgáltató az áthelyezést nem utasította vissza,

illetőleg a díj térítését előfizető vállalta. A díj a hozzáférési pont létesítése befejezésekor esedékes.

D) Visszakapcsolási díj:

Ha előfizető írásban kéri az előfizetői jogviszony szünetel. A szünetelést követően előfizető kérheti a szolgáltatás visszaállítását, ez esetben visszakapcsolási díjat kell fizetnie, amelynek összege az alapidj (hálózat igénybevétel díja) egy havi összege.

17.7. Regisztrációs díjak:

17.7.1. Átírási díj:

Az Előfizető kezdeményezésére történő névátírás, vagy jogutódlás (öröklés) esetén az adminisztrációs költségek fedezésére a díjszabás szerinti díjat kell megfizetni.

17.7.2. Adatváltozási díj:

Az előfizetői adatok kezelésével, módosításával kapcsolatos eljárást a Szolgáltató díjmentesen biztosítja havi 1 alkalommal, de a további adatmódosítás díja alkalmanként a díjszabás szerinti, és a soron következő számlában szerepeltetésre kerül. Az Előfizető személyében szerződés, jogutódlás, vagy öröklés címén beállott változás esetén az adatváltozást a díjszabás szerint a bejelentéstől számított 15 napon belül Szolgáltató átvezeti. Az itt meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Ez a változás nem minősül szerződésmódosításnak.

17.8. Alapszolgáltatások díjai:

A telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére.

17.8.1. Helyi hívás:

Meghatározás:

Helyi hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és a vele azonos településen lévő másik előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd forgalom, amennyiben az nem tekinthető a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak. A hívást a hat- ill. hétjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Díjazás:

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartama, valamint a díjazási időszak alapján kerül meghatározásra. Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.8.2. Helyközi I. hívás

Meghatározás:

Helyközi I. hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és a vele azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő másik település előfizetői hozzáférési pontja közötti beszéd forgalom, amennyiben nem tekinthető a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak. A hívást a hatjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Díjazás:

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartama, valamint a díjazási időszak alapján kerül meghatározásra. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.8.3. Helyközi II. hívás

Meghatározás:

Helyközi II. hívásnak minősül a budapesti előfizetői hozzáférési pontok és Budapest vonzaskörzetébe – de más földrajzi számozási területhez tartozó egyes települések előfizetői hozzáférési pontjai közötti beszéd forgalom, amennyiben nem tekinthető a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak. Amennyiben a helyközi II. hívás díja különbözik a belföldi távolsági hívás díjától, akkor az ún. agglomerációs települések felsorolását az ÁSZF függeléke tartalmazza. A hívást a belföldi előtéttel (06), a belföldi rendeltetési, illetve a hat-, vagy hétjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Díjazás:

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartama, valamint a díjazási időszak alapján kerül meghatározásra. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.8.4. Hálózaton belüli hívás

Meghatározás:

A Szolgáltató hálózatán belüli hívásnak minősül a Szolgáltató Internet protokollon alapuló telefon hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd forgalom. A hálózaton belüli forgalom alatt kizárólag a Szolgáltató Internet protokollon alapuló telefonsomagok előfizetői között létrejött sikeres hívás érthető.

Díjazás:

Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.8.5. Belföldi távolsági hívás

Meghatározás:

Belföldi távolsági hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és más belföldi földrajzi számozási terület előfizetői hozzáférési pont ja között létrejött beszéd forgalom, amely nem tekinthető a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak, illetve helyközi II. hívásnak. A hívást a belföldi előtéttel (06), a belföldi rendeltetési, illetve a hat-, vagy hétjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Díjazás:

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartama, valamint a díjazási időszak alapján kerül meghatározásra. Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.8.6. Nemzetközi hívás

Meghatározás:

Nemzetközi hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és valamely külföldi előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd forgalom. A hívás a nemzetközi előtét (00), az ország hívó kód (1-3

számjegy), a hálózat azonosító kód és előfizetői vagy globális előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Díjazás:

A Szolgáltató előfizetőinek állomásairól kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszakától függ. Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

Az egyes nemzetközi díjzónákba tartozó országokat az ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

17.8.7. Mobil hívás

Meghatározás:

Mobil hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és valamely mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd forgalom. A mobil hívás a hívott mobil rádiótelefon Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez szükséges belföldi előtét (06), a két számjegyű mobil hálózatkijelölő szám és a 7 számjegyű mobil rádiótelefon-szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Díjazás:

Az előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percében mért időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.8.8. Segélykérő (különleges) hívás

Meghatározás:

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő a szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

Hívószámok:

- Mentők 104
- Tűzoltóság 105
- Rendőrség 107
- Európai egységes segélyhívó 112

Díjazás:

A segélykérő hívások díjmentesek.

17.8.9. Belföldi zöld szám hívás

Meghatározás:

A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Kezdeményezés:

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Díjazás:

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.8.10. Belföldi kék szám hívás

Meghatározás:

A 40-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi kék szám hívásnak minősülnek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

Kezdeményezés

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.8.11. Emelt díjas szolgáltatások

17.8.11.1. 06-90-es emelt díjas szolgáltatás

Meghatározás:

A 06-90-es emelt díjas hívás egy belföldi emeltdíjas szám szolgáltatás, mely lehetővé teszi előfizetői számára, hogy információt és tartalmat nyújtó szolgáltatásokat vegyenek igénybe a távbeszélő-hálózaton keresztül. A 90-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi emelt díjas szám hívásnak minősülnek.

Kezdeményezés

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (90) és a hatjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az igénybevétel korlátai A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe.

Az igénybevétel feltétele

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja.

Díjazás

A szolgáltatást igénybe vevő hívások a hívók felé emelt tarifával kerülnek kiszámlázásra, amely naptól és napszaktól, valamint a belföldi hívás helyétől függetlenül azonos mértékű.

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.8.11.2. 06-91-es emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatás

Meghatározás:

A 91-es emelt díjas megkülönböztetett hívás egy belföldi, emeltdíjas szám szolgáltatás, amely a hívó fél számára lehetővé teszi a telefonhálózatból olyan információs, illetve tartalomszolgáltatások elérését amelyek hívása - a szolgáltatott tartalomra, illetőleg a hívás mérsékelt díjára tekintettel - nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot.

Kezdeményezés

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (91) és a hatjegyű előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az igénybevétel feltétele

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja.

Díjazás

A díjazás az ÁSZF II. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

17.9. Kedvezmények az egyszeri díjakban Szolgáltatónak jogában áll meghatározott időszakra akciós kedvezményes díjakat alkalmazni.

17.10. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja:

Szolgáltató havonta egyszer az esedékes előfizetési díjakról a követő hó 5. napjáig számlát készít és azt Előfizető részére megküldi. Az előfizetési díjak tárgy hónapban esedékesek, azokat a tárgy hó 15. napjáig kell kiegyenlíteni. Szolgáltató a számlát az esedékesség előtt legalább 8 nappal megküldi, azaz a kibocsátás napja a postázás napjával megegyezik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A számla egy iratban, de külön tételenként tartalmazza az előfizető által megrendelt egyes szolgáltatások megnevezését és díját. A számlához (csekkes fizetés esetén) egy csekkszelvény kerül csatolásra, amely a számla főösszegének megfizetésére kerül előre kitöltésre.

17.11. Eljárás késedelem esetén:

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie. A késedelmi kamat összege a fennálló tartozás után a jogszabályokban meghatározott mindenkor érvényes jegybanki alapkamat kétszeresével kiszámított összeg.

17.12. Eljárás, ha az Előfizető nem kap számlát:

Ha az Előfizető nem kap számlát az esedékes időben, ennek tényét az ügyfélszolgálaton a tárgy hónapot követő hó 15. napjáig be kell jelentenie.

17.13. A díj visszatérítése:

A Szolgáltató az Előfizetőnek visszafizeti, vagy kivánság szerint jóváírja:

- a tévesen felszámított és beszedett díjat,
- a szolgáltatás szünetelése, megszűnése esetén a már befizetett havi díjat, illetve annak meghatározott hányadát.

Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla befizetésének napja. A szolgáltató saját hibájából tévesen felszámított és beszedett díjakra alkalmazott kamat a jogszabályokban meghatározott mindenkor érvényes jegybanki alapkammattal kiszámított összeg.

17.14. Szolgáltató a jelen Általános Szerződéses Feltételek szerint szolgáltatásáért díjat követelhet akkor is, ha írásos Előfizetői Szerződés nem jött létre, de a szolgáltatást igénybe veszik.

17.15. Ha előfizető alapidíjjal (hálózat igénybevétel díjával), szolgáltatások díjával, egyéb rendszeres, vagy eseti díjakkal is tartozik és befizetései a teljes tartozást nem fedezik, úgy a befizetést Szolgáltató elsődlegesen az alapidíjra (hálózat igénybevétel díjára), majd ezt követő sorban a programcsomag díjára számolja el, tekintet nélkül arra, hogy a befizetést Előfizető mire rendelte. A befizetések elszámolására egyebekben a Ptk. 293. § alkalmazandó azzal, hogy az eseti díjak a költségekkel esnek egy tekintet alá.

18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:

Az általános szerződési feltételek és kivonata hozzáférhető az ügyfélszolgálati helyiségben hirdetmény formájában, valamint az Internet „www.coranet.hu” és „www.novotron.hu” címen a NOVOTRON cégcsoport honlapján

Felügyeleti Szervek:

Előfizető panasa esetén jogvitát kezdeményezhet az alábbi hatóságoknál és a Szolgáltató székhelye szerint illetékes rendes bíróság előtt.

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

(1088 Budapest, József krt. 6.)
(1131 Budapest, Visegrádi u.106.)

19. Alkalmazandó jogszabályok

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek a 2011. évi CVII. törvény módosításaival összefüggésben, illetve az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete alapján a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF a törvény erejénél fogva módosul.

Az Előfizető által jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai

Az Előfizető jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 26. § (6) bek. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélemezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa / módosíthassa.

20. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya.

A jelen általános szerződési feltételek a közzétételtől és az új általános szerződési feltételek kiadásáról szóló előfizetői tájékoztató kiküldésének napjától számított 30. napon, de nem korábban, mint 2011. december 01-én lépnek hatályba.

I. sz. melléklet

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS INTERNET PROTOKOLLON KERESZTÜL HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON-SZOLGÁLTATÁSOKRA

A Szolgáltató adatai:

A Szolgáltató cégneve: [Cor@Net](#) Távközlési Zrt.
A Szolgáltató székhelye: 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9.
A Szolgáltató levélcíme: 1775 Budapest, Pf.: 11
Ügyfélszolgálat: 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9.
Hibabejelentés: telefon: 06-1/487-9999; 06-40/918-023 (helyi tarifa)

AZ ELŐFIZETŐ ADATAI:

| | |
|----------------------------------|-------------------------|
| Név/cégnév | |
| Állandó lakcím/székhely | |
| Szül. hely, idő: | |
| Céggjegyzékszám /E.váll. lg.sz.: | |
| Bankszámlaszám: | |
| Értesítési (számlázási) cím: | |
| Törvényes képviselő neve: | |
| Törvényes képviselő lakcíme: | |
| Fizetés módja: | postai csekk / átutalás |

1.) A szolgáltatás tárgya: hírközlési hálózathoz való hozzáférési szolgáltatás internet protokollon keresztül nyújtott helyhez kötött telefon-szolgáltatás hozzáférési szolgáltatás biztosítása érdekében.
A szolgáltatások igénybevételéért Előfizető a Szolgáltató díjszabása szerinti díjakat tartozik megfizetni.

2.) Az Előfizető által megrendelt szolgáltatások megnevezése:

Szolgáltatás:

Díjtételek:

| |
|--|
| Hálózat igénybevétel díja |
| Előfizetési díj |
| Percdíjakat a II. sz. melléklet tartalmazza |
| Összesen: |
| Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja: |

3.) A hálózat- és szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye:

A szolgáltatás megkezdésének határideje:

4.) A hozzáférési pont felett előfizető tulajdonosként / bérlőként / hasznélvezőként rendelkezik.

5.) A szolgáltatására a felek határozatlan idejű szerződést kötnek, amely az Előfizető részéről - 8 napos felmondási határidővel - felmondható. A Szolgáltató a szerződést rendes felmondással 60 napos időtartamra szüntetheti meg. A Szolgáltató általi rendkívüli felmondás díjtarozás miatt 30 napra, egyéb szerződésszegés miatt 15 napra lehetséges. Díjtarozás miatti rendkívüli felmondás esetén a Szolgáltató a helyhez kötött

telefon-szolgáltatás megszüntetésére is jogosult. A szerződés megszűnése, a rendkívüli felmondás, az előfizetői szolgáltatások korlátozására vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF. 9. fejezete részletezi.

6.) A előfizetői szerződésszegés esetén irányadó szabályokat az ÁSZF 9. fejezete, a Szolgáltató hibás teljesítése, vagy más szerződésszegése esetén irányadó rendelkezéseket az ÁSZF 11.10-14. fejezete tartalmazza.

7.) A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról köteles az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíteni. Az értesítést Szolgáltató minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban közzéteszi, avagy az Előfizető által megadott postai, vagy elektronikus hírközlési elérési úton az Előfizetőt közvetlenül megkeresi.

Díjváltozás esetén a tervezett változás előtt 30 nappal a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, illetve közzéteszi az új díjakat. A szerződést érintő díjváltozási feltétel a szerződés részévé válik, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - elfogadta vagy arra nyilatkozatot egyáltalán nem tett. Ilyenkor a díjváltozás hatálybalépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell fizetnie.

Amennyiben valamely módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Ha az Előfizető az értesítés alapján a szerződést nem mondja fel, a módosítás a felek közötti jogviszonyban hatályosul.

Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató részére. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

8.) Nem minősül az előfizetői szerződés módosításának:

- Előfizető adataiban, vagy a Szolgáltató adataiban bekövetkező változás
- további, vagy kiegészítő szolgáltatás igénybe vétele, programcsomagok közötti áttérés

9.) A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésekor (bekapcsoláskor) az első behangolást a Szolgáltató egyszeri alkalommal egy készülékre díjmentesen elvégzi. Ezt követően a behangolást Szolgáltató csak külön díj ellenében vállalja. A készüléket Szolgáltató egy alkalommal díjmentesen installálja.

10.) A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök közül az elsőt a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. A bérleti díj mértékét az ÁSZF tartalmazza. A Szolgáltató által biztosított eszközök a Szolgáltató tulajdonában maradnak. Az eszközök elvesztése, vagy megsemmisülése, sérülése esetén az Előfizető anyagi felelősséggel tartozik. Az eszközök telepítéséről szóló munkalap az előfizetői szerződés elválaszthatatlan része. A telepített eszközök ára – az Előfizető anyagi felelősségének mértéke – ezen kerül feltüntetésre.

11.) Ha Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálati irodához fordulhat. Ha a felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitájuk ügyében megegyezni nem tudnak, az Előfizető panasszal élhet az illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyeletnél továbbá a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál és a Hírközlési Jogok Fogyasztói Képviselőjénél, vagy panaszát peres eljárásban bíróság előtt (ÁSZF 19. pont) érvényesítheti.

12.) A jelen rendelkezésekben nem szabályozottak körében (az ügyfélszolgálati irodában kifüggesztett) [Cor@Net](#) Zrt. Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF), valamint a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai az irányadók. Az Általános Szerződési Feltételek hozzáférhető az ügyfélszolgálati helyiségben hirdetmény formájában, valamint az Internet www.corvintel.hu és „www.coranet.hu” honlapon és a „www.novotron.hu” címen a NOVOTRON cégcsoport honlapján.

A szolgáltatás nyújtására a NOVOTRON cégcsoport bármely tagja jogosult.

13.) Előfizető a jelen okirat aláírásával igazolja, hogy az ÁSZF kivonatát kézhez vette.

Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról:

Hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató a jelen okiratban önként megadott személyes, illetve egyéb adataimat a szolgáltatás nyújtásával és abból fakadó díjigényének érvényesítésével összefüggésben kezelje.

Hozzájárulok ahhoz, hogy Szolgáltató adataimat:

Tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint saját direkt marketing céljából harmadik személy részére átadja: igen:..... nem:.....

Elektronikus címtárban való megjelenítés céljából kezelje: igen:..... nem:.....

Az adatkezeléshez való hozzájárulás önkéntes, az adatkezelés céljával és megvalósítási módjával kapcsolatos, az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben tájékozódni a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában nyílik lehetőség.

Kelt:

.....
Előfizető

.....
Szolgáltató
[Cor@Net](#) Zrt.

II. sz. melléklet

DÍJSZABÁS

Hálózat igénybevételi díj:

| megnevezés | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|--|---------------|---------------------|
| Hálózat igénybevételi díj | 2000,00 Ft/db | 2500,00 Ft/db |
| Hálózat igénybevétel díja abban az esetben, ha az előfizető jelen szerződésen kívüli más hozzáférési szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltatótól – külön szerződés keretében. | 0,00 Ft/db | 0,00 Ft/db |

Amennyiben az Előfizető analóg, illetve VoIP (ethernet) interfésztől eltérő átadási interfészt jelölt meg (pl.: ISDN2 vagy ISDN30), a Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmaz.

Előfizetési díj:

| megnevezés | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|-------------------------|---------------|---------------------|
| Lakossági előfizetőknek | 750,00 Ft/db | 937,50 Ft/db |
| Közületi előfizetőknek | 1500,00 Ft/db | 1875,00 Ft/db |

Amennyiben az Előfizető analóg, illetve VoIP (ethernet) interfésztől eltérő átadási interfészt jelölt meg (pl.: ISDN2 vagy ISDN30), a Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmaz.

Kapcsolási díjak:

| megnevezés | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|----------------|------------|---------------------|
| Kapcsolási díj | 0,00 Ft/db | 0,00 Ft/db |

Belföldi és nemzetközi percdíjak:

| díjak [Ft/perc] | nettó ár | | bruttó ár (25% ÁFA) | |
|---|---|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| | csúcsidőben, hétköznap 7.00 –tól 18.00-ig | csúcsidőn kívül, minden egyéb időben | csúcsidőben, hétköznap 7.00 –tól 18.00-ig | csúcsidőn kívül, minden egyéb időben |
| vezetékes irányba kezdeményezett hívások: | | | | |
| helyi hívás: | 5,50 Ft/perc | 3,90 Ft/perc | 6,88 Ft/perc | 4,88 Ft/perc |
| távolsági hívás: | 7,40 Ft/perc | 5,20 Ft/perc | 9,25 Ft/perc | 6,50 Ft/perc |
| mobil irányba kezdeményezett hívások: | | | | |
| T-Mobile | 34,00 Ft/perc | 34,00 Ft/perc | 42,50 Ft/perc | 42,50 Ft/perc |
| Pannon GSM | 35,00 Ft/perc | 35,00 Ft/perc | 43,75 Ft/perc | 43,75 Ft/perc |
| Vodafone | 36,00 Ft/perc | 36,00 Ft/perc | 45,00 Ft/perc | 45,00 Ft/perc |

Egyéb belföldi hívás díjak

A tudakozó, emelt díjas, 51-es előhívó számmal igénybe vehető *kapcsolt vonali internet* és a 21-es előhívó számmal igénybe vehető „nomadikus” szolgáltatások a Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeiben szereplő díjazás ellenében vehetők igénybe.

| díjak [Ft/hívás] | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|---|----------------------|---------------------|
| megnevezése | minden időben | |
| Belföldi Tudakozó Hozzáférési és Tartalom Díj | 56,00 Ft/hívás | 70,00 Ft/hívás |
| Belföldi Tudakozó Plusz Hozzáférési és Tartalom Díj | 90,00 Ft/perc | 112,50 Ft/perc |
| Nemzetközi Tudakozó Hozzáférési és Tartalom Díj | 134,00 Ft/hívás | 167,50 Ft/hívás |
| Belföldi Tudakozó Hozzáférési és Tartalom Szolgáltatás Gyorshívás Díj | 59,00 Ft/hívás | 73,75 Ft/hívás |
| Audiofix 1. tarifaszám 81/30c-def | 99,00 Ft/hívás | 123,75 Ft/hívás |
| Audiofix 2. tarifaszám 81/31c-def | 160,00 Ft/hívás | 200,00 Ft/hívás |
| Audiofix 3. tarifaszám 81/32c-def | 240,00 Ft/hívás | 300,00 Ft/hívás |
| Audiofix 4. tarifaszám 81/33c-def | 400,00 Ft/hívás | 500,00 Ft/hívás |
| Audiofix 5. tarifaszám 81/34c-def | 600,00 Ft/hívás | 750,00 Ft/hívás |
| Audiofix 6. tarifaszám 81/35c-def | 900,00 Ft/hívás | 1.125,00 Ft/hívás |
| Audiofix 7. tarifaszám 81/36c-def | 1.500,00 Ft/hívás | 1.875,00 Ft/hívás |
| Audiofix 8. tarifaszám 81/37c-def | 2.000,00 Ft/hívás | 2.500,00 Ft/hívás |
| Audiofix 9. tarifaszám 81/38c-def | 3.000,00 Ft/hívás | 3.750,00 Ft/hívás |
| Audiofix 10. tarifaszám 81/39c-def | 4.000,00 Ft/hívás | 5.000,00 Ft/hívás |
| Audiotex 1. tarifaszám 90/2bc-def | 120,00 Ft/perc | 150,00 Ft/perc |
| Audiotex 2. tarifaszám 90/3bc-def | 180,00 Ft/perc | 225,00 Ft/perc |
| Audiotex 3. tarifaszám 90/4bc-def | 240,00 Ft/perc | 300,00 Ft/perc |
| Audiotex 4. tarifaszám 90/5bc-def | 360,00 Ft/perc | 450,00 Ft/perc |

A nemzetközi hívásdíjak:

(A nemzetközi hívásdíjak függetlenek a hívási időszaktól!)

| díjak [Ft/perc] | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|--------------------------------|-----------------------|---------------------|
| Nemzetközi hívásirányok | minden időben: | |
| Nemzetközi 1. díjzóna | 14,70 Ft/perc | 18,38 Ft/perc |
| Nemzetközi 2. díjzóna | 24,00 Ft/perc | 30,00 Ft/perc |
| Nemzetközi 3. díjzóna | 31,00 Ft/perc | 38,75 Ft/perc |
| Nemzetközi 4. díjzóna | 46,00 Ft/perc | 57,50 Ft/perc |
| Nemzetközi 5. díjzóna | 67,00 Ft/perc | 83,75 Ft/perc |
| Nemzetközi 6. díjzóna | 85,00 Ft/perc | 106,25 Ft/perc |
| Nemzetközi 7. díjzóna | 90,00 Ft/perc | 112,50 Ft/perc |
| Nemzetközi 8. díjzóna | 116,00 Ft/perc | 145,00 Ft/perc |
| Nemzetközi 9. díjzóna | 480,00 Ft/perc | 600,00 Ft/perc |

Nemzetközi díjzónák:

(Ahol a mobil hálózatba irányuló hívások díjai eltérnek a vezetékes irány díjától, ott a mobil irány külön szerepel „mobil” utótaggal.)

| Díjzónák | |
|------------|--|
| 1. díjzóna | Ausztria, Belgium, Kína, Kína mobil, Csehország Prága, Csehország, Dánia, Észtország, Franciaország, Németország, Görögország, Írország, Olaszország, Luxemburg, Hollandia, Norvégia, Lengyelország, Portugália, Szlovákia, Spanyolország, Svédország, Svájc, Nagy-Britannia és É.-Írország, USA, USA mobil |
| 2. díjzóna | Ausztrália, Kanada, Kanada mobil, Horvátország, Ciprus, Hong Kong, Hong Kong mobil, Izrael, Japán, Dél Korea, Románia, Szingapúr, Szingapúr mobil, Szlovénia, Vatikán, Vatikán mobil |
| 3. díjzóna | Bulgária, Finnország, Gibraltár, Izland, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Malájzia, Monaco, Új Zéland, Oroszország, Tajvan, Thaiföld, Törökország |
| 4. díjzóna | Albánia, Bosznia-Hercegovina, Macedónia, Málta, Moldova, Montenegro, San Marino, San Marino mobil, Szerbia, Ukrajna |
| 5. díjzóna | Ausztrália mobil, Ausztria mobil, Fehéroroszország, Belgium mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Bulgária mobil, Horvátország mobil, Ciprus mobil, Csehország mobil, Dánia mobil, Egyiptom, Egyiptom mobil, Észtország mobil, Finnország mobil, Franciaország mobil, Németország mobil, Gibraltár mobil, Görögország mobil, Írország mobil, Izrael mobil, Olaszország mobil, Japán mobil, Dél Korea mobil, Lettország mobil, Litvánia mobil, Luxemburg mobil, Málta mobil, Hollandia mobil, Új Zéland mobil, Norvégia mobil egyéb, Lengyelország mobil, Azori-szigetek (Portugália) mobil, Madeira (Portugália) mobil, Portugália mobil, Románia mobil, Oroszország mobil, Szerbia mobil, Szlovákia mobil, Szlovénia mobil, Spanyolország mobil, Spanyolország – Baleárok mobil, Svédország mobil, Svájc mobil, Tajvan mobil, Ukrajna mobil, Nagy-Britannia és É.-Írország mobil |
| 6. díjzóna | USA Alaszka, USA Alaszka mobil, Argentína, Bahamák, Bahamák mobil, Brazília, Chile, USA - Hawaii, USA - Hawaii mobil, Indonézia, Macedónia mobil, Mauritius, Mauritius mobil, Mexikó, Montenegro mobil, Peru, Fülöp-szigetek, Azori-szigetek (Portugália), Madeira (Portugália), Puerto Rico, Puerto Rico mobil, Spanyolország - Baleárok, Kanári-szigetek, Kanári-szigetek mobil, Amerikai Virgin-szigetek, Amerikai Virgin-szigetek mobil |
| 7. díjzóna | Algéria, Andorra, Örményország, Fehéroroszország mobil, Brunei, Brunei mobil, Kolumbia, Kolumbia mobil, Izland mobil, Jamaica, Kazahsztán, Kazahsztán mobil, Libanon, Liechtenstein mobil, Dél-Afrika, Thaiföld mobil, Venezuela, Zimbabwe |
| 8. díjzóna | Albánia mobil, Amerikai Szamoa, Amerikai Szamoa mobil, Argentína mobil, Bermuda, Bermuda mobil, Bhután, Bolívia, Botswana, Kókusz-szigetek, Kókusz-szigetek mobil, Kongó, Kongó mobil, Costa Rica, Costa Rica mobil, Dominikai Köztársaság, Feröer-szigetek, Feröer-szigetek mobil, Gabon, Gabon mobil, Grúzia, Ghána, Guam, Guam mobil, Guatemala, Guatemala mobil, Irán, Kuvait, Kuvait mobil, Kirgizisztán, Kirgizisztán mobil, Líbia, Mexikó mobil, Moldova mobil, Monaco mobil, Mongólia, Mongólia mobil, Mozambique, Mozambique mobil, Niger, Niger mobil, Ciprus Törökország, Ciprus Törökország mobil, Dél-Afrika mobil, Törökország mobil, Uganda, Uganda mobil, Üzbegisztán, Zimbabwe mobil |
| 9. díjzóna | Afganisztán, Afganisztán mobil, Algéria mobil, Andorra mobil, Angola, Angola mobil, Anguilla, Anguilla mobil, Antarktisz, Antarktisz mobil, Antigua és Barbuda, Antigua és Barbuda mobil, Örményország mobil, Aruba, Aruba mobil, Ascension, Ascension mobil, Azerbajdzsán, Azerbajdzsán mobil, Bahrein, Bahrein mobil, Banglades, Banglades mobil, Barbados, Barbados mobil, Belize, Belize mobil, Benin, Benin mobil, Bhután mobil, Bolívia mobil, Botswana mobil, Brazília mobil, Burkina Faso, Burkina Faso mobil, Burundi, Burundi mobil, Kambodzsa, Kambodzsa mobil, Kamerun, Kamerun mobil, Cape Verde, Cape Verde mobil, Kajmán-szigetek, Kajmán-szigetek mobil, Közép-afrikai Köztársaság, Közép-afrikai Köztársaság mobil, Csád, Csád mobil, Húsvét-szigetek, Húsvét-szigetek mobil, Chile mobil, Karácsony-szigetek, Karácsony-szigetek mobil, Comore-szigetek, Comore-szigetek mobil, Congo Republic of Formel Zaire, Congo Republic of Formel Zaire mobil, Cook-szigetek, Cook-szigetek mobil, Elefántcsontpart, Elefántcsontpart mobil, Kuba, Kuba mobil, Diego Garcia, Diego Garcia mobil, Dzsibuti, Dzsibuti mobil, Dominikai Közösség, Dominikai Közösség mobil, Dominikai Köztársaság mobil, Kelet Timor, Kelet Timor mobil, Ecuador, Ecuador mobil, Salvador, Salvador mobil, Egyenlítői Guinea, Egyenlítői Guinea mobil, Eritrea, Eritrea mobil, Etiópia, Etiópia mobil, Falkland-szigetek, Falkland-szigetek mobil, Fidzsi-szigetek, Fidzsi-szigetek mobil, Francia Guiana, Francia Guiana mobil, Francia Polynesia, Francia Polynesia mobil, Gambia, Gambia mobil, Grúzia mobil, Ghána mobil, Grönland, Grönland mobil, Grenada, Grenada mobil, Guadeloupe, Guadeloupe mobil, Guinea, Guinea mobil, Bissau Guinea, Bissau Guinea mobil, Guyana, Guyana mobil, Haiti, Haiti mobil, Honduras, Honduras mobil, India, India mobil, Indonézia mobil, Irán mobil, Irak, Irak mobil, Jamaica mobil, Jordánia, Jordánia mobil, Kenya, Kenya mobil, Kiribati, Kiribati mobil, Koreai NDK, Koreai NDK mobil, Laosz, Laosz mobil, Libanon mobil, Lesotho, Lesotho mobil, Libéria, Libéria mobil, Líbia mobil, Makao, Makao mobil, Madagaszkár, Madagaszkár mobil, Malawi, Malawi mobil, Malájzia mobil, Maldív-szigetek, Maldív-szigetek mobil, Mali, Mali mobil, Marshall-szigetek, Marshall-szigetek mobil, Martinique, Martinique mobil, Mauritánia, Mauritánia mobil, Mayotte, Mayotte mobil, Mikronézia, Mikronézia mobil, Montserrat, Montserrat mobil, Marokkó, Marokkó mobil, Mianmar, Mianmar mobil, Namíbia, Namíbia mobil, Nauru, Nauru mobil, Nepál, Nepál mobil, Holland Antillák, Holland Antillák mobil, Új Kaledónia, Új Kaledónia mobil, Nicaragua, Nicaragua mobil, Nigéria, Nigéria mobil, Niue, Niue mobil, Norfolk-szigetek, Norfolk-szigetek mobil, Északi-Mariana-szigetek, Északi-Mariana-szigetek mobil, Omán, Omán mobil, Pakisztán, Pakisztán mobil, Palau, Palau mobil, Palesztín Önkorm. Területek, Palesztín Önkorm. Területek mobil, Panama, Panama mobil, Pápua Új-Guinea, Pápua Új-Guinea mobil, Paraguay, Paraguay mobil, Peru mobil, Fülöp-szigetek mobil, Katar, Katar mobil, Reunion, Reunion, Ruanda, Ruanda mobil, Saint Ilona, Szent Ilona mobil, Saint Kitts & Nevis, Saint Kitts & Nevis mobil, Saint Lucia, Saint Lucia mobil, Saint-Pierre és Miquelon, Saint-Pierre és Miquelon mobil, St. Vincent és Grenadine-szig., St. Vincent és Grenadine-szig. mobil, Szamoa, Szamoa mobil, Sao Tome és Príncipe, Sao Tome és Príncipe mobil, Szaúd-Arábia, Szaúd-Arábia mobil, Senegál, Senegál mobil, Seychelle-szigetek, Seychelle-szigetek mobil, Sierra Leone, Sierra Leone mobil, Salamon-szigetek, Salamon-szigetek mobil, Szomália, Szomália mobil, Sri Lanka, Sri Lanka mobil, Szudán, Szudán mobil, Suriname, Suriname mobil, Svázciföld, Svázciföld mobil, Szíria, Szíria mobil, Tadszikisztán, Tadszikisztán mobil, Tanzánia mobil, Thuraya, Thuraya mobil, Togo, Togo mobil, Tokelau, Tokelau mobil, Tonga, Tonga mobil, Trinidad & Tobago, Trinidad & Tobago mobil, Tunézia, Tunézia mobil, Türkmenisztán, Türkmenisztán mobil, Turks & Caicos szgk., Turks & Caicos szgk. mobil, Tuvalu, Tuvalu mobil, Egyesült Arab Emírségek, Egyesült Arab Emírségek mobil, Uruguay, Uruguay mobil, Üzbegisztán mobil, Vanuatu, Vanuatu mobil, Venezuela mobil, Vietnám, Vietnám mobil, Brit Virgin-szigetek, Brit Virgin-szigetek mobil, Wallis & Futuna, Wallis & Futuna mobil, Jemen, Jemen mobil, Zambia, Zambia mobil |

Egyéb, nem rendszeres díjak:

| megnevezés | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|--|----------------|---------------------|
| Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakítása | 5.200,00 Ft/db | 6.500,00 Ft/db |
| Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakítása díja, abban az esetben, ha az előfizető jelen szerződésen kívüli más hozzáférési szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltatótól – külön szerződés keretében. | 0,00 Ft/db | 0,00 Ft/db |

Amennyiben az Előfizető analóg, illetve VoIP (ethernet) interfésztől eltérő átdási interfészt jelölt meg (pl.: ISDN2 vagy ISDN30), a Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmaz.

| megnevezés | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|---|-----------------|---------------------|
| Hálózat hozzáférési pont áthelyezés díja | 10.000,00 Ft/db | 12.500,00 Ft/db |
| Hálózat hozzáférési pont áthelyezés díja, abban az esetben, ha az előfizető jelen szerződésen kívüli más hozzáférési szolgáltatást is igénybe vesz és azon szolgáltatások hálózat hozzáférési pont áthelyezését is kérte a Szolgáltatótól, és ezért a díjat megfizette. | 0,00 Ft/db | 0,00 Ft/db |

| megnevezés | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|---|----------------|---------------------|
| Átírási díj | 1.000,00 Ft/db | 1.250,00 Ft/db |
| Átírás díja, abban az esetben, ha az előfizető jelen szerződésen kívüli más hozzáférési szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltatótól és azok esetében is kérte ezen szolgáltatást | 0,00 Ft/db | 0,00 Ft/db |

| megnevezés | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|--|----------------|---------------------|
| Adatváltózási díj: | 1.000,00 Ft/db | 1.250,00 Ft/db |
| Adatváltózási díja, abban az esetben, ha az előfizető jelen szerződésen kívüli más hozzáférési szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltatótól és azok esetében is kérte az adatváltózás átvezetését: | 0,00 Ft/db | 0,00 Ft/db |

| megnevezés | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|------------------------------|----------------|---------------------|
| Telefon visszakapcsolási díj | 2.400,00 Ft/db | 3.000,00 Ft/db |

| megnevezés | nettó ár | bruttó ár (25% ÁFA) |
|-----------------|----------------|---------------------|
| Kiszállási díj: | 3.360,00 Ft/db | 4.300,00 Ft/db |

III. sz. melléklet

A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK LEHETSÉGES FÖLDRAJZI HELYEI

Az internet protokollon keresztül nyújtott helyhez kötött telefon-szolgáltatásokat helyi előhívóval az alábbi települések bizonyos részein vehetők igénybe:

- Budapest
- Bugac,
- Bugac-Alsómonostor
- Bugacpusztaháza
- Pannonhalmi kistérség
- Vasvári kistérség
- Szombathely,

IV. sz. melléklet

A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK

| megnevezés | meghatározás | mérési módszer | célérték |
|--|--|---|----------|
| Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap] | A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje. | Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött." | < 15 |
| Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra] | A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje. | Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma. | < 72 |
| Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje [megkezdett naptári nap] | A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje. | Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. | < 30 |
| Szolgáltatás rendelkezésre állása [%] | A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya. | A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. | > 95 |
| Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%] | Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya. | A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.) | > 75 |
| Sikertelen hívások aránya [%] | A sikertelen hívások aránya a megkísérelt hívások számához képest. | A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikertelen vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-al. | < 2 |
| Hívásfelépítési idő [megkezdett másodperc] | A leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje. | Az elvégzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. | < 12 |

V. sz. melléklet

ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Cor@Net Távközlési Zrt. (a továbbiakban: "Szolgáltató") az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A Cor@Net Távközlési Zrt. elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

| | |
|--------------------------------|---|
| személyes adat: | bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet; |
| adatkezelés: | az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is; |
| adatfeldolgozás: | az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől. |
| adattovábbítás: | ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz; |
| nyilvánosságra hozatal: | ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz; |
| adatkezelő: | az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja; |
| adatfeldolgozó: | az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi; |
| adattörlés: | az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges; |

**közvetlen
üzletszerzés:**

azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződés szerűen teljesíthessen:

| Adat megnevezése | Az adatkezelés jogcíme | Az adatkezelés célja/időtartama*** |
|---|---|---|
| az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely) | Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig. |
| a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, születési helye és ideje | Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig |
| Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is; | Eht. 129. § (7) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig |
| az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), | az előfizető hozzájárulása | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig |
| Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám | Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig. |
| az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől) | az előfizető hozzájárulása | a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig |
| előfizető e-mail címe(i) | az előfizető hozzájárulása | a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig. |
| az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén | az előfizető hozzájárulása | az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig |
| Az Előfizető aláírása | Az Előfizető hozzájárulása | Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig |
| Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri | Az alkalmazott/tag hozzájárulása | Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig |
| a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok | Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése |

| | | |
|--|---|--|
| | | a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közzéadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig |
| a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei | Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közzéadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig |
| Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok | előfizető hozzájárulása ** | tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából továbbá tudakozóban és/vagy, telefonkönyvben való közzététel céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig. |
| közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok | Eht. 158. § | szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig |
| Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe, további kifejezetten megadott adatai | Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulása** | Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése, telefonkönyvi, vagy tudakozóbéli közzététel céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig |

* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

** Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az előfizetőnek bármikor joga van.

*** Az EHT 157.§. (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

Szolgáltató a 2003. évi C. tv. 92. és 159/A §§-aiban, valamint a 180/2004 (V.26.) Kormányrendelet szerint meghatározott előfizetői adatokat az e jogszabályokban meghatározott, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek (rendőrség, ügyészség és más nyomozóhatóságok, a nemzetbiztonsági hivatal.) felé átadja és e jogszabályok keretei között, az ott meghatározott módon és határidőben jogosult kezelni, átadni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók 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 köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. A szolgáltató e célból csak az Eht. 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább és kizárólag abban az esetben, ha az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegésére hivatkozással már felmondta.

A fent meghatározott személyes adatokat az előfizetői jogviszony fennállása alatt és az előfizetői jogviszony megszűnésétől számított ötödik év utolsó naptári napjáig lehet kezelni, tárolni. E határidő lejártakor az adatokat meg kell semmisíteni, kivéve, ha valamely előfizetőt érintően ezen időtartam lejáratokor igényérvényesítés, vagy egyéb jogvita zajlik. Ez utóbbi esetben az adatot a jogvita érdemi és/vagy végrehajtással való lezárásáig lehet tárolni, kezelni. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről és kapcsolódó iratokról elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a jelen szabályzatban meghatározott megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Az adatkezelés során az adatokat a társaságnál rendszeresített ügyfélnyilvántartó és számlázó szoftverben adatrögzítés útján, illetőleg az előfizetői szerződések papíralapú adathordozón együttesen kell letárolni. A számítógépes adatkezelést az előfizetői jogviszony megszűnését követő naptári év utolsó napján legalább anonimizálással meg kell szüntetni. Ha az előfizetői jogviszony írásba foglalása elektronikus úton jött létre, az elektronikus levelek és mellékletek papíralapú tárolását a papíralapon aláírt előfizetői szerződésekkel azonos módon kell megoldani. Anonimizálás az a számítógépes adtmódosítás, amellyel a megszünt előfizetői szerződés alapján felvett előfizetői adatokat az adatrögzítő valótlan adatokra cseréli át.

Az 1. pontban rögzített adatokhoz hozzáféréssel rendelkeznek az alábbi munkatársak:

- ügyvezető igazgató
- ügyvezető igazgató általános helyettese
- ügyfélszolgálati igazgató
- ügyfélszolgálati munkatársak, adatkezelők,
- hibaelhárítást végző dolgozók,
- igényérvényesítés esetén az ezzel foglalkozó jogtanácsos, vagy ügyvéd

Az adatokhoz való hozzáférésre jogosult személyek az 1992. évi XXII. Tv. 5. § 188-192. § alapján a munkaviszonya fennállásáig, illetőleg a munkaviszonyban nem álló jogi tanácsadó, ügyvéd az 1998. évi XI. tv. alapján titoktartási kötelezettséggel tartoznak.

Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak megfelelő azonosítás után érhetik el. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani.

Az adatok felvétele során az adatokat az azokat tartalmazó hivatalos közokiratok (személyi okmányok) alapján kell felvenni és azok egyezőségét ellenőrizni kell, de az okmányokról másolat nem készíthető. Hozzáférési pontot befogadó helyiség feletti rendelkezési jogot magánokirat másolatával is lehet igazolni. Eredeti okirat akkor igényelhető, ha a másolat hitelessége kívülálló és laikus számára is megkérdőjelezhető.

Az előfizetői adatokat Szolgáltató jogosult az adat- és titokvédelmi kötelezettség szavatolása mellett kezelésre átadni a következő esetekben a következő adatkezelőknek:

- Az előfizető nevét, lakcímét, kapcsolási számát és az előfizető összesített díjtartozását tartalmazó adatokat;
- A szolgáltatói díjkövetelés engedményezése esetén az engedményesnek;
- Fizetési felszólítás és felmondás esetén a fizetési felszólításokat és felmondási okiratok nyomdai sokszorosításával és postázásával megbízott szervezetnek;
- A telefonos ügyfélszolgálati és információs rendszer kiszervezett működtetésével megbízott call-center feladatokat ellátó szervezetnek;
- Az előfizető nevét, lakcímét, kapcsolási számát és az előfizető részére meghatározott díjkeret összegét tartalmazó adatokat az előfizetői forgalmi adatokat és díjkeret figyelését végző szoftveres rendszerbe való adatrögzítést, adatbevitelt végző szervezetnek.
- Az előfizető hozzájárulása alapján telefonkönyv., vagy tudakozó szolgáltatás érdekében megadott adatokat a telefonkönyv összeállítását végző és/vagy a tudakozó szolgáltatást nyújtó szervezetnek.

Az itt nevesített adatkezelők nevét, címét és az általuk végzett adatkezelés fajtáját Szolgáltató a honlapján elérhetővé teszi.

Az előfizető személyes adatai a hozzáférésre jogosultakon kívül harmadik személynek – ideértve a hatósági ellenőrzés esetét is - nem adhatók tovább. A jelen szabályzatban meghatározottakon kívül e körben személyes adatnak minősülnek a hibabejelentésekkel kapcsolatban felvett adatok, az előfizető által igényelt programcsomagok és kiegészítő, vagy többszolgáltatásokra vonatkozó adatok, díjak, hátralékok összege is.

Az előfizető (és a törvényes képviselő, a továbbiakban érintett) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését. Az érintett tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el, vagy a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi. Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Az adatbiztonság keretében szolgáltató a személyes adatok kezelése során alkalmazott elektronikus hírközlési eszközök üzemeltetése tárgyában szavatolja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető, az adatok hitelessége és hitelesítése, integritása biztosított, valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek. Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről. Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse:

| | |
|--------------|--|
| Név: | GÉTH VIKTOR |
| Elérhetőség: | e.mail: geth@novotron.hu; mobil: 06-20/974-3306 |

A jelen adatvédelmi szabályzatban nem szabályozott kérdésekben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv., valamint a személyes adatok védelméről szóló 1992. Évi LXIII. Tv. rendelkezését kell alkalmazni.