

**Novotron Informatikai Zrt.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
Internet HOZZÁFÉRÉSI
SZOLGÁLTATÁSOKRA**



2013. január 01.

| | |
|--|----|
| Tartalomjegyzék: | |
| 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): | 7 |
| 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: | 8 |
| 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:..... | 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. Adatkezelés, adatbiztonság: | 21 |
| 16. 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: | 22 |
| 17. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban: | 25 |
| 18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége: | 25 |
| Felügyeleti Szervek: | 25 |
| 20. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya. | 26 |
| I. sz. melléklet | 27 |
| II. sz. melléklet | 38 |
| III. sz. melléklet..... | 39 |

Novotron Informatikai Zrt.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe

| | |
|-----------------------------------|--|
| A Szolgáltató cégneve: | Novotron Informatikai Zrt. |
| A Szolgáltató rövidített cégneve: | Novotron Informatikai Zrt. |
| A Szolgáltató székhelye: | 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9. |
| A Szolgáltató levélcíme: | 1775 Budapest, Pf.: 11. |
| Ügyfélszolgálat: | 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út. 9. |
| Telefon: | 06-1/487-9999; 06-40/918-023 (helyi tarifával) |
| Nyitva tartás: | Munkanapokon - Hétfő: 8:00 – 20:00 Munkanapokon - Kedd – Péntek: 8:00 – 16:00 |
| Telefon: | 487/9999; 06-40 918/023 (helyi tarifával) |
| Web-oldal | www.novotron.hu ; |
| Hibabejelentés: | Egyedi szerződéseken feltüntetve. |

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:

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

Hírközlési hálózathoz való hozzáférési szolgáltatás Internet hozzáférési szolgáltatás biztosítása érdekében.

A szolgáltatás KSH besorolása:

TEAOR 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 a hozzáférési ponton az arra vonatkozó előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetőnek Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt a Díjszabás szerinti sávszélességek mellett, az ott meghatározott ellenértékért. A hozzáféréshez Szolgáltató Internet adatátviteli sávszélességek igénybevételének lehetőségét biztosítja. Az Internet hozzáférési szolgáltatás legkisebb dedikált kapacitása 256/64 Kbs.

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, házában 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 falat átlépő vezeték első megszakítása. Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontig a kábeleztést – az Előfizetővel kötött, ettől eltérő külön megállapodás nélkül – csak a vezetékek falon kívüli, kábelfüggesztkén történő elhelyezésével biztosítja.

2.1.3.2. A szolgáltatás hozzáférési pont, a Szolgáltató műsorjelei 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 létesítendő előfizetői szerződés feltétele a hírközlési hálózathoz való hálózat és-szolgáltatás-hozzáférési pontok kialakítása tárgyában tulajdonosi hozzájárulások létrejötte a Szolgáltató és Előfizető között. Az előfizetői szerződés létrejöttének feltétele továbbá – négy lakásosnál kisebb ingatlanok esetében – hogy az Előfizető a saját ingatlanának telekhatáron belüli kábeles házhálózata a Szolgáltató hálózatával való hálózat hozzáférési pontot elérje, ily módon összeköthető legyen, vagy ennek hiányában a kapcsolódásra Szolgáltatóval megállapodást kössön.

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

3.1. Előfizető az, akivel a Szolgáltató hálózat és- szolgáltatás-hozzáférési pontok létesítésére és folyamatos üzemeltetésére, valamint a szolgáltatás igénybevételére 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 igénybevételét 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 jogalanyiséggel bíró szervezetet, vagy személyt egyesít úgy, hogy ezen szervezetek, vagy személyek a szolgáltatást egymástól függetlenül igénybe vehetik. (pl. társasház, lakásszövetkezet, nyugdíjasotthon, 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.

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:

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 hozzáférési 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 II.sz. mellékletei.)

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 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, vagy más kiegészítő szolgáltatást kíván megrendelni. Ez az áttérés és/vagy további szolgáltatás megrendelése nem érintheti a 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 alakúsága 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 szolgáltatás megrendelése milyen időbeli és tárgyi hatállyal jött létre.

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

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 megvolt 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 Szolgáltatási jogosultsággal
- Az Előfizető azonosításához szükséges adatokat az Előfizető felhívás ellenére sem szolgáltatja
- A hálózat- ill. szolgáltatás-hozzáférési pont létesítéséhez szükséges ingatlantulajdonosi hozzájárulás hiányzik.
- Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, 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 már igénybe vett szolgáltatás mellé további szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igényének megtagadása.

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

- Az Előfizető legalább két időszakos 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 egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- ha a felek a hálózat- és szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 15 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:

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 95%-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 Hírközlési Hatóság Hivatala jogosult értékelni és ellenőrizni.

A minőségi célértékek meghatározása és értelmezése a jelen ÁSZF II. 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 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, 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, 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 szolgáltatási csomagok közötti áttérés, további szolgáltatás, vagy kiegészítő szolgáltatás megrendelése esetén kötelezettséget vállalhat arra, hogy az előfizetői szerződést, avagy az adott szolgáltatási csomag, kiegészítő szolgáltatás vételét határozott időtartamra fenntartja. Az erre vonatkozó nyilatkozat megtétele esetén az Előfizetőt a határozott időtartam alatt a felmondás, az adott szolgáltatási csomagról való áttérés joga nem illeti meg. Az Előfizető ezen tartalmú kötelezettségvállalását Szolgáltató a esetileg meghatározott arányú kedvezményekkel ellentételezheti.

6.3. Közületi Előfizető esetében az egyedi előfizetői szerződés (II. 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:

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 mindenkori 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, szolgáltatási csomagok 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,
- 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 szolgáltatási csomag, 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 hónapoként 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 munkálatokat 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 szolgáltatási csomag, 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 megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása 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 korlátozása esetén Szolgáltató jogosult az Előfizető adatátviteli kapcsolati sávszélességét és kapacitását a minimális 32/16 Kbs értékre csökkenteni.

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. pontja, ha a díjtarozás összege az Előfizető negyedéves átlagban számított egy havi előfizetési díját nem haladja meg.

9.3. Kiegészítő szolgáltatás korlátozása:

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

9.4. Tömeges levélküldés elleni védelem az Szolgáltató részéről

9.4.1. A Szolgáltató a tömeges levélküldés megakadályozásának érdekében az Előfizető részére nyújtott internet szolgáltatásból alapértelmezésként kiszűri (tiltja) a TCP 25-ös (SMTP) porton történő forgalmat.

Az Előfizető díjmentesen írásban kérheti a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán a fenti korlátozás feloldását.

Az SMTP szolgáltatás engedélyezésének a Szolgáltató 72 órán belül eleget tesz.

A fenti szolgáltatás engedélyezését követően a Szolgáltató a kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével továbbra is megtagadhatja vagy korlátozhatja az Előfizető előzetes tájékoztatása nélkül is.

Tömeges levélküldésnek minősülnek:

- I. olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják,
- II. olyan e-mail-ek, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To,Cc,Bcc)
- III. ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevételével nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward)
- IV. olyan e-mail-ek, amelyek nagyméretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben kerültek elküldésre

9.4.2. A Szolgáltató az Előfizető részére biztosítja, hogy a Szolgáltató mail szerverét (mail.coranet.hu) az Előfizető külön írásbeli kérése nélkül a TCP 25-ös (SMTP) porton korlátozás nélkül elérje.

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 Előfizetői hozzáférési pontot, amely földrajzi helyen Szolgáltató előfizetői 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 az Előfizető:

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. 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. Szolgáltató a szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződést felmondhatja a szolgáltatási csomagok 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 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) 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 Ügyfélszolgálatára végzi. 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 kivizsgálja 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 panasza 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 összegszerűségét 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

rendelkezésre 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 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 nyolcszorosa.

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, illetve csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Az Előfizető számítógépének, illetve (az Interneten kívüli) adatátviteli kapcsolatának hibája díjvisszatérítésre nem jogosít.

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 major: Vis majornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, 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 igénybevitelével 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 lejártá 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/urlopok/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 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 megfelelőségi 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 szolgáltatás vételéhez Szolgáltató az Előfizető birtokába bocsátja a Szolgáltató által meghatározott egy darab jelátalakító berendezést. Egy készülék költségeit a Szolgáltató az alapszolgáltatás árába, mint költségelemet beépíti és ekként számlázza. Előfizető, mint birtokos a berendezés meglétéért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Előfizető felelőségének mértéke a berendezés 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. Adatkezelés, adatbiztonság:

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. 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.

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

15.5. Betekintési jog: A Szolgáltató betekintési lehetőséget biztosít az Előfizető számára az Előfizető Szolgáltatónál előállt saját adataiba.

15.6. 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.

15.7. 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 I. sz. melléklete.

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

16. 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:

16.1. A díjazás és számlázás alapelvei:

16.1.1. A szolgáltatások igénybevételéért Előfizető díjat tartozik fizetni.

16.1.2. 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 alapdíj (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 megalakíthatja.

16.1.3. 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;
- 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 (I.sz. melléklet) tartalmazza.

16.1.4. Szolgáltató díjrendszere:

16.1.4.1. 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.

16.1.4.2. ALAPDÍJ (HÁLÓZAT IGÉNYBEVÉTEL DÍJA): Szolgáltató a hírközlési hálózat és hozzáférés szolgáltatás fenntartásáért, üzemeltetéséért alapdíjat számít fel. Az alapdíj 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.

16.1.4.3. Internet HOZZÁFÉRÉSI DÍJ: Tartalmazza a továbbítás technológiai költségeit (berendezések beszerzési, üzemeltetési, használati költségei, a szolgáltatáshoz kapcsolódó személyi kiadások) a marketing és értékesítési költségeket és a Szolgáltató üzleti hasznát, a hozzáférést szolgáltató társvállalkozás díjait, valamint az átviteli kapacitások szerint megállapított díjakat.

16.1.4.4. 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.

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

16.2. A Rendszeres díjak: az alapdíj (hálózat igénybevétel díja), Internet hozzáférés díja és a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök bérleti díja.

16.3. 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.

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

16.5. A rendszeres díjak havonta, a Szolgáltató számlája ellenében fizetendők. Szolgáltató havonta egyszer az esedékes rendszeres előfizetési díjakról a hó első munkanapján 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, csoportos banki beszedési megbízás, banki átutalás.

16.6. A Szolgáltató forgalmi díjakat nem állapít meg.

16.7. Egyszeri díjak meghatározása és esedékessége:

16.7.1. Bekapcsolási díj (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja) : Az Internet hálózat fejlesztésére fordítható pénzügyi források kiegészítése érdekében bekapcsolási díjat kell fizetni. Ez a díj 1 db szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését és ezzel egy időben a vevőberendezés beállítását, hangolását jelenti. A bekapcsolási díj az előfizetői szerződés létrejöttkor fizetendő az egyes előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont létesítéséért.

16.7.2. 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 csatlakozás kiépítésének díja:

A szolgáltatás-hozzáférési ponton egy db végberendezés csatlakoztatható.

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) Visszkapcsolási díj:

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

16.8. Regisztrációs díjak:

16.8.1. Átírási díj:

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

16.8.2. 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.

16.9. Kedvezmények az egyszeri díjakban

Szolgáltatónak jogában áll meghatározott időszakra akciós kedvezményes díjakat alkalmazni.

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

Szolgáltató havonta egyszer az esedékes előfizetési díjakról a hó első munkanapján 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 tételként 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.

16.11. 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 alapkamattal kiszámított összeg.

16.12. Eljárás, ha az Előfizető nem kap számlát:

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

16.13. A díj visszatérítése:

- A Szolgáltató az Előfizetőnek visszafizeti, vagy kívánság 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 alapkamattal kiszámított összeg.

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

16.15. Ha Előfizető alapidíjjal (hálózat igénybevétel díjával), Internet hozzáférési díjjal, 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 az Internet hozzáférési díjra 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..

17. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban:

A szolgáltató szolgáltatásaival kapcsolatban ez a pont nem értelmezhető.

18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:

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

Felügyeleti Szervek:

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

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (1088 Budapest, József krt. 6.)

Nemzeti Hírközlési Hatóság (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 hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai

Az Előfizető jelen ÁSZF 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 vélelmezett 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 2013. január 01-én lépnek hatályba.

I. sz. melléklet

Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

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

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 irányadóak:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben foglalt adatvédelmi 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 Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.
- NMHH elnökének 6/2011. (X.6.) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

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 tenyérintlenyomat, 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; teszik;

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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 végrehajtja

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.

Az adatkezelés során az adatokat a társaságnál rendszeresített ügyfélnyilvántartó és számlázó szoftverben adatrögzítés útján, illetőleg az előfizetői szerződések papíralapú adathordozón együttesen kell letárolni.

A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni.

Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak megfelelő azonosítás után érhetik el.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat 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 közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

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 értelmezhetők (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 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 személyes adat | Az adatkezelés jogcíme | Az adatkezelés célja | Az adatkezelés időtartama |
|------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|
|------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|

| megnevezése | | | |
|--|---|---|--|
| 1. Természetes személy előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye) | 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) Pont Számviteli tv. | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap. |
| 2. Az előfizető születési helye és ideje, | 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv. | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap. |
| 3. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől) és számlaszáma | 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv. | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap. |
| 4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől) | 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. |
| 5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma | Kapcsolattartó hozzájárulása | Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése | Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig. |
| 6. 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 | Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig. |
| 7. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő 1-5. alatti adatai | 1959. évi IV. törvény 15/A §, 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont. | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. |
| 8. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója | Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont Számviteli tv. | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap. |
| 9. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal) | Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Számviteli tv. | c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap. |
| 10. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma | Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv. | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap. |
| 11. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői | Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv. | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év+30 nap |
| 12. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma | Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv. | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap. |
| 13. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok | Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont | Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése | Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap |
| 14. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei | Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont | Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése | Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap |
| 15. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok. | Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont | Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése | Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap |
| 16. A fent említett előfizetői és számlázási adatok Eht.157.§ (2) bekezdés) | Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§ | Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása elektronikus címtár létrehozatala és működtetése | Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig. |

Az előfizető személyes adatainak átadása

Az Előfizető (8) pont szerinti személyes adatok átadhatóak:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik (Eht 157. § (9) a.),
- bármely országos tudakozó szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht 146.§),

- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht 157. § (9) b.),
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre, (Eht 157. § (10))
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht 157. § (9) c.),
- az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére a katasztrófa- vagy sürgősségi helyzet elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben, ha az érintett fizikai okból vagy cselekvőképtelensége folytán nem képes hozzájárulását adni adatai kezeléséhez, és az adatok kezelése a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint katasztrófa- vagy sürgősségi helyzet elhárításához szükséges (Eht. 157. § (9) d., és az Avtv. 3. § (8))
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8)),
- az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht 157. § (4)),
- az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési szolgáltatóknak

Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési ideje és helye, lakhelye, számlaszáma, előfizetői hozzáférési pont helye, nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát/más nyilvántartási száma, pénzforgalmi jelzőszáma(6/2011. (X. 06.) NMHH elnöki rendelet 7. § (1) szerinti adatok);

b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az előfizető születési nevét, anyja születési nevét, születési idejét és helyét, lakhelyét, számlaszámát, előfizetői hozzáférési pont helyét, nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát/más nyilvántartási számát, pénzforgalmi jelzőszámát, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítókat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d) pont szerinti adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

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

- 1./ A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.
- 2./ Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.
- 3./ A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.
- 4./ Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató az 5./ pont rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.
- 5./ Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.
- 6./ Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, az Adatvédelmi Biztos véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.
- 7./ Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.
- 8./ A Hatóság iránymutatást adhat ki a jelen fejezet szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról.
- 9./ A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.
- 10./ A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.
- 11./ Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

12./ Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

13./ A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – az Eht. 159. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.

14./ A felhasználó, és az előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

15./ Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmekre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

16./ A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelmére az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval, és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

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

18./ Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

19./ 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. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

21./ 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. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

22./ A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

23./ A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt programfile-ban jut el az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

24./ A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára

25./ A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívó szám rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok, illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

26./ A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

Közös adatállomány

1./ Az elektronikus hírközlési szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

2./ A szolgáltató a közös adatállomány kialakítása céljából az alábbi adatokat adhatja át:

- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az előfizető címe és az állomás típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- az előfizető e-mail címe;
- az internet forgalmi adatok.

3./ Adatátadás esetén a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

4./ A közös adatállomány esetében az adatkezelési határidők az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglalt szerint alakulnak.

5./ Amennyiben az adatok jelen pont szerinti kezelésének, vagy átadásának feltételei megszűnnek, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az előfizetőnek a törlés tényéről.

6./ Az előfizető adatai az Eht 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

7./ Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pont szerinti célra, az Eht. 157. §. (7) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság, valamint bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

Előfizetői névjegyzékek, címtárak

1./ A szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

2./ A szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

3./ Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

4./ Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

5./ Az Eht. 117. § d) pontja szerinti előfizetői névjegyzéket az előfizető - jogszabályban meghatározott feltételek mellett - térítésmentesen veheti át.

6./ Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

7./ Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.

8./ Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

1./ Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1)) Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az érintett személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani. Az automatizált adatfeldolgozás esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott matematikai módszerről és annak lényegéről (Avtv. 9/A §).

2./ Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni. (Eht. 162. § (2)).

3./ Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. (Eht. 162. §. (3)).

4./ A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni – az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizetőkre vonatkozó azon

adatokat, amelyek a 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel. (Eht. 162. §. (4).

Jogorvoslat

1./ Az érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Szolgáltató köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a tájékoztatást. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett. (Avtv. 12. §).

2./ Az érintett tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az Avtv 16. §-ban meghatározott esetekben a törvény lehetővé teszi. Az adatkezelő köteles az érintettel a felvilágosítás megtagadásának indokát közölni. (Avtv. 13. §)

3./ A valóságnak meg nem felelő személyes adatot a Szolgáltató helyesbíteni köteles. A személyes adatot törölni kell, ha

- a./ kezelése jogellenes;
- b./ az érintett azt kéri (és az adatok kezelése törvényes jogcímen alapszik);
- c./ az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem korrigálható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d./ az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e./ azt a bíróság vagy az adatvédelmi biztos elrendelte.

A törlési kötelezettség - jogellenes adatkezelés kivételével - nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni (Avtv. 14. §)

4./ A helyesbítésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti. (Avtv. 15. §)

5./ Az érintett jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűnmegelőzés vagy a bűnüldözés érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, illetve az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is -, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében. (Avtv. 15. §)

Tiltakozási jog

1./ Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a./ a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b./ a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c./ a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi. (Avtv.16/A. § (1))

2./ A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő

köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében. (Eht. 16/A § (2))

3./ Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak az 2./ pont szerinti meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - e törvény szerint bírósághoz fordulhat. (Eht. 16/A § (3))

4./ Szolgáltató az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. (Avtv. 16/A § (6))

Bírósági jogérvényesítés

1./ Az érintett a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhelye (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye (tartózkodási helye) szerinti bíróság előtt is megindítható. A perben fél lehet az is, akinek egyébként nincs perbeli jogképessége. (Avtv. 17. §. (1)-(3))

2./ Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltatót tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére, kötelezi. A bíróság elrendelheti ítéletének – a Szolgáltató azonosító adatainak közzétételével történő - nyilvánosságra hozatalát, ha azt az adatvédelem érdekei és nagyobb számú érintett e törvényben védett jogai megkövetelik. (Avtv. 17. § (4)-(5))

Kártérítés

1./ A Szolgáltató az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott. (Avtv, 18. §)

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Németh Viktor
1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9.
tel.: 06-1/487-9912
fax: 06-1/487-9901
e-mail: nemethv@digitoll.co.hu

Adatkezelésre jogosultak

- ügyfélszolgálat munkatársai (ügyfél-tájékoztatást, számlázást, hibabejelentés-kezelést, panaszkezelést végzők)
- a Szolgáltatónál rendszeresített ügyfélnyilvántartó és számlázó szoftverben – különböző jogosultsági szinten – hozzáféréssel rendelkező munkatársak
- a Szolgáltató megbízása alapján hibaelhárítást végző munkatársak, ill. alvállalkozók a hiba elhárításához szükséges mértékben
- a Szolgáltató megbízása alapján saját üzletszerzési célból – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – végzett marketing tevékenységet végző munkatársak, ill. alvállalkozók

II. sz. melléklet

A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK

| Megnevezés | Meghatározás | Mérési módszer | Célérték |
|---|---|---|----------|
| szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az határideje napokban | - a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje | - a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja | ≤ 15 nap |
| a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak határideje órában; | - a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje | - a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja | ≤ 72 óra |
| Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása | - a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya százalékban kifejezve | - a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja | ≥90% |
| Bit hibaarány | hozzáférési vonalanként - a mutató referencia állományok átvitelekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra | - az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja | - n.a. |

III. sz. melléklet

ELLÁTOTT TERÜLETEK

Budapest