



Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Magyar Telekom Nyrt.
Általános Szerződési Feltételei

Bérelt Vonal Szolgáltatás Igénybevételére

A hatálybalépés időpontja
2012.január 1.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató adatai	3
1.1. A szolgáltató neve, székhelye, postacíme.....	3
1.2. szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége.....	3
1.3. Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	3
2. Az általános szerződési feltételek tárgya és hatálya	3
2.1. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....	3
2.2. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya.....	3
2.3. Tájékoztatás az ÁSZF-ről.....	3
3. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás meghatározása	4
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	4
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva	5
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	5
7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	5
8. 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 az átírás teljesítésének a határideje	6
8.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel:.....	6
8.2. Egyoldalú szerződésmódosítás.....	6
8.3. Az előfizetők értesítése.....	7
8.4. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei.....	8
8.4.1. Átírás:.....	8
8.4.2. Áthelyezés.....	8
9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	9
9.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei.....	9
9.2. A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés.....	9
9.3. Rendszeres karbantartás.....	9
9.4. Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior esetén).....	9
9.4.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető kérésére.....	9
9.4.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból.....	10
9.5. Az előfizetői jogviszony szünetelése.....	10
10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	10
11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei	11
11.1. A határozott idejű szerződés megszűnésének esetei.....	11
11.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnésének esetei.....	11
11.3. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	12
11.3.1. Az előfizető általi rendes felmondás.....	12
11.3.2. Az előfizető általi rendkívüli felmondás.....	12
11.3.3. Az előfizető rendes, rendkívüli felmondásának tartalmi elemei.....	12
11.4. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	12
11.4.1. A szolgáltató rendes felmondása:.....	12
11.4.2. A szolgáltató rendkívüli felmondása.....	13
11.4.2.1 Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei.....	13
11.4.2.2. A szolgáltató rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel.....	13
11.5. A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető ellen indult felszámolási eljárás esetén.....	13
11.6. Vagyonbiztosíték.....	14
11.7. Az előfizetői szerződés megszűnése a felek jogutód nélküli megszűnése esetén.....	14
11.8. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása.....	14

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

11.9. Eljárás a szerződés megszűnése esetén.....	14
10.9.1.A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	14
11.9.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése.....	14
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	14
12.1.A hibabejelentések elintézési rendje	14
12.2. A szolgáltató hibás teljesítése	15
12.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő.....	15
12.4. Az előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban	16
13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	16
13.1.Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	16
13.2. Díjreklamáció	16
14. Kártérítés a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	17
14.1. Kártérítés.....	17
14.2. Kötbér.....	17
14.2.1. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér	18
14.2.2.Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	18
14.2.3 Az átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	18
14.2.4.Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	18
14.2.5. Az éves Rendelkezésre-állás nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér.....	18
14.2.6. Szolgáltató késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	19
14.3. Kötbérhez kapcsolódó rendelkezések.....	19
14.4. Elévülés.....	19
14.5. Vis maior.....	19
15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei	20
16. Adatkezelés, adatbiztonság	20
17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	22
18. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	23
18.1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság, elérhetősége	23
18.2. Fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége.....	24
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.....	24
Regionális Felügyelőségek, kirendeltségek.....	24
19. Eltérés az ÁSZF-től.....	25
20. Az ÁSZF Függetlékei	25

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A Magyar Telekom Nyrt.

Általános Szerződési Feltételei Bérelt Vonali Szolgáltatásra

1. A szolgáltató adatai

1.1. A szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A szolgáltató cégneve:	Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
A szolgáltató rövidített cégneve:	Magyar Telekom Nyrt.
A szolgáltató székhelye:	1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
A szolgáltató postacíme:	1541 Budapest

1.2. szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét (cím, telefonszám, nyitvatartási idő) az általános szerződési feltételek 2. pontjában felsorolt függelékek tartalmazzák.

1.3. Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.telekom.hu

2. Az általános szerződési feltételek tárgya és hatálya

2.1. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott bérelt vonali szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény alapján, a Polgári törvénykönyvnek, a hírközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak, így különösen az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet rendelkezéseinek a figyelembe vételével készültek.

Az ÁSZF alapján a Magyar Telekom Nyrt. mint elektronikus hírközlési szolgáltató a saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával a Függelékekben részletezett nemzetközi előírásoknak megfelelő nyilvános bérelt vonali szolgáltatást nyújt üzleti előfizetői (a továbbiakban mint: előfizetők) részére.

(Üzleti előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

A jelen általános szerződési feltétel 2. pontjában megjelölt szolgáltatások egyéni előfizetők számára nem elérhetőek.

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Magyar Telekom Nyrt.-re, valamint a szolgáltatóval a bérelt vonali szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (előfizetőre).

2.2. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja a bérelt vonali szolgáltatást.

2.3. Tájékoztatás az ÁSZF-ről

A jelen ÁSZF valamennyi ügyfélszolgálaton és a szolgáltató www.telekom.hu internetes honlapján megtalálható. A szolgáltató az általános szerződési feltételeket nyomtatható módon teszi közzé.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

3. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás meghatározása

A szolgáltatás keretében a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások (termékek) meghatározása

SZJ 64.20.14.3 – Bérelt vonali szolgáltatás

3.1. Menedzselte bérelt vonali előfizetői szolgáltatás (kereskedelmi néven: Flex-Com) – az 1. sz. függelék szerint.

3.2. Nagysebességű digitális bérelt vonali előfizetői szolgáltatás – a 2. sz. függelék szerint

3.3. GigaLink bérelt vonali előfizetői szolgáltatás – a 3. sz. függelék szerint

3.4. Analóg bérelt vonali előfizetői szolgáltatás – a 4. sz. függelék szerint

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

A bérelt vonali szolgáltatást igénybe venni kívánó igénylő valamint a szolgáltató közötti előfizetői jogviszony előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az előfizetői szerződés alapján szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Szerződő felek az előfizetői szerződést írásban köthetik meg, kivételes esetben az előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhet. Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Az előfizetői szolgáltatás tárgyában létrejött előfizetői szerződés egyedi előfizetői szerződésből és a szolgáltató általános szerződési feltételeiből áll.

Az igénylő a kívánt bérelt vonali előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést, szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújthat be szóban, írásban vagy távbeszélőn a szolgáltatóhoz. A szolgáltatást igénybe venni kívánó ügyfél a függelékekben megjelölt ügyfélkapcsolati helyeken nyújthatja be a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igényét.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

- igénylő cégszerű megnevezése;
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye;
- igényelt előfizetői szolgáltatás(ok) felsorolása;
- igénybejelentés helye, időpontja.

A szerződés megkötéséig az igénylő a megjelölt adatokat bármikor megváltoztathatja, az igényt díjmentesen átíráthatja.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a szolgáltató - annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja az igénylőt. Az ajánlattétel időpontjának az az időpont tekintendő, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére beérkezik.

Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentés alapján az igénybejelentés átvételét követő 30 napon belül megküldi az igénylőnek az előfizetői szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Az igénylőnek a szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot, a kézhezvételt követő 30 napon belül aláírva kell visszaküldenie a szolgáltatóhoz. A szerződés a szolgáltatóhoz történő visszaérkezés napján jön létre. Ha az igénylő az ajánlatot 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető.

Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül a szolgáltató felmondta.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezze a szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges eszközökkel. A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítani kell a bérelt vonali szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

A szolgáltatásra kötött határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet, és a szolgáltatás alkalmi szolgáltatásként nem rendelhető meg.

A szolgáltatás igénybevételének - esetleges - földrajzi korlátait az egyes bérelt vonali előfizetői szolgáltatásokról szóló 1 – 4. sz. függelékek tartalmazzák.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva

Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelményként a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határidejére, célértékként az előfizetői jogviszony létrejöttétől számított 30 napot állapít meg. Felek a teljesítésre külön határidőben is megállapodhatnak.

Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő napokban, a szolgáltató nyilvántartásai alapján.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

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

Az egyes bérelt vonali előfizetői szolgáltatásokat meghatározó 1 – 4. sz. függelékek szerint.

Tekintettel arra, hogy a függelékekben nem kerültek meghatározásra a minimál értékek, ezért emiatt a minimál értékek megegyeznek a célértékekkel.

7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

Az előfizetői szerződésnek a következő előfizetői adatokat kell kötelező jelleggel tartalmaznia:

- a) az előfizető cégneve, székhelye, előfizető cégjegyzékszáma vagy adószáma
- b) valamint az előfizető bankszámlaszáma, értesítési cím

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az előfizető adataiban (cégnév, székhely, telephely) valamint képviselői személyében bekövetkezett változásokról köteles a szolgáltatót - haladéktalanul, de legkésőbb - az adatváltozás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban értesíteni. Amennyiben az előfizető bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az adataiban bekövetkezett, de határidőre be nem jelentett változásokra érvényesen nem hivatkozhat. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár az előfizetőt terheli.

Az előfizető köteles az ellene indult csőd, felszámolási, végelszámolási eljárásról az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni a szolgáltatót.

Az egyedi előfizetői szerződés - az előfizetői jogviszony - azon a napon jön létre, amikor a szolgáltató kézhez veszi az előfizető által is aláírt egyedi előfizetői szerződést. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének időpontjának a szolgáltatás átadás/átvételének napja, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő.

Az előfizetői szerződés határozott, vagy - határozatlan időre jön létre.

Amennyiben - a felek megállapodása alapján - határozott idejű szerződés jön létre, annak időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet. A határozott idejű szerződés a határozott idő lejártával megszűnik, kivéve ha a felek a határozott időtartamú szerződés meghosszabbításáról az egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak.

8. 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 át-helyezés és az átírás teljesítésének a határideje

8.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel:

A szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

8.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás, üzemeltetési, működési költségek emelkedése, hálózat műszaki korszerűsítése; technológiaváltozás okozta költségnövekedés; megszűnő technológia miatt felmerülő többletköltség;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás különösen: üzemeltetési, működési költségek emelkedése, hálózat műszaki korszerűsítése; technológiaváltozás okozta költségnövekedés; megszűnő technológia miatt felmerülő többletköltség

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken - az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben a módosítás érinti az egyedi előfizetői szerződésben foglalt rendelkezéseket is, úgy abban az esetben a szolgáltató az egyoldalú módosítás tényéről közvetlenül is köteles értesíteni az előfizetőket. Ezekben az esetekben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés felmondására.

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

Ha a szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az előfizetőt a köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- 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, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- 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 jogokat;
- h) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- i) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- j) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- k) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- l) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

8.3. Az előfizetők értesítése

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat- az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak.

Az előfizetőt

- a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltatónak az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközrel meg tett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltatónak az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltatónak az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

8.4. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

8.4.1. Átírás:

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles egyszeri díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő szerződésmódosítási díj összegét a 1-4. sz. függelék tartalmazza. Az átírást a szolgáltató az átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni az előfizető részére, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. A szolgáltató, a kötbér összegét köteles az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírást Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím);
- az átvállaló előfizető adatai (cégnév, székhely, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám);
- az átvállaló és az átvállaló előfizető cég szerzői aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átvállaló előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvállaló előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átvállaló előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átvállaló előfizető vállalja, hogy az átírást teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Az átvállaló előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló előfizető az átvállaló előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Amennyiben az átírással érintett igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt valamennyi okmány becsatolása nem történik meg, úgy az átírással érintett igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti.

Az átírással érintett szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül.

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

8.4.2. Áthelyezés

Az előfizető kérheti helyhez kötött szolgáltatások esetén azt, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény).

Amennyiben a szolgáltató az igénynek műszaki lehetőség hiányában nem tud 30 napon belül eleget tenni, a teljesítés időpontjáról év, negyedév megjelöléssel köteles az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatást adni. Az előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Amennyiben az előfizető az áthelyezési igényét továbbra is fenntartja, az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak.

Ha az előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az előfizető az áthelyezési igényét írásban adhatja be a szolgáltató részére.

Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési kérelmet 30 napon belül teljesíteni tudja, a szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az előfizetőnek. A szerződésmódosítás a szolgáltatás áthelyezésének időpontjában lép hatályba.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

9.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- Az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- A Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószerek-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
- Az előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

9.2. A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A szolgáltató a szünetelésről az érintett előfizetők körétől függően országos vagy megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, az ügyfélszolgálati irodán és a szolgáltató honlapján keresztül a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.

9.3. Rendszeres karbantartás

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

A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást a szolgáltató az előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

9.4. Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószerek-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles.

9.4.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető kérésére

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

Az előfizető szüneteltetésre vonatkozó kérelmének teljesítését

- személyes kérelem esetén a 8 munkanapon belül,
- írásbeli kérelem esetén a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül teljesíti.

Az előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 15. nap, telefonos bejelentés esetében pedig a bejelentés követő munkanap.

Szünetelés időtartama egy naptári éven belül nem haladhatja meg a 6 (hat) hónapot. Az előfizető által kért szünetelés időtartama beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszonyt nem érinti.

A szolgáltatás szüneteltetése határozatlan és határozott időre egyaránt kérhető.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben az előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

Az előfizető által kért szünetelés időtartamára az előfizetőnek a havidíj 20%-át kell megfizetnie.

A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számít fel. Helyszíni intézkedés esetén a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

9.4.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból

Ha az előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az előfizetőt előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét illetve ha az a.) és b.) pontban meghatározott esetekben, - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik - a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja / visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

9.5. Az előfizetői jogviszony szünetelése

Az előfizetői jogviszony szünetel, az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételének módját.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Szünetel az előfizetői jogviszony:

- ha az előfizető áthelyezést kért,
- az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget;
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette;

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A korlátozás a megtévesztést, valamint a c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy - a díjtartozás fennállásának ideje alatt - az előfizetőt a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

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

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a 13.2.2. pontban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

Amennyiben a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárt határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozással el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató a (köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybeviteléhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

11.1. A határozott idejű szerződés megszűnésének esetei

A határozott idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a határozott időtartam lejártával – amennyiben a szerződés időtartama nem kerül meghosszabbításra -;
- bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnésével;
- a szolgáltató rendes felmondása, rendkívüli felmondása esetén;
- az előfizető rendes, rendkívüli felmondása esetén;
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- közös megegyezéssel;
- az Eht.133§.-ában foglalt esetben;
- a 8. pontban írtak esetén.

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

11.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnésének esetei

A határozatlan idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- ha a szerződő felek közösen ebben állapotodnak meg;
- ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja;
- ha a szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti;
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- Eht.133§.-ában foglalt esetben;

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, melynek esedékessége a felmondás időpontja.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

11.3. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

11.3.1. Az előfizető általi rendes felmondás

Az előfizető rendes felmondásának ideje 30 nap.

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető indoklás nélkül bármikor jogosult rendes felmondással írásban jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a határozott időtartamú szerződést rendes felmondással megszüntetni, vagy a szerződés az előfizető érdekkörébe tartozó okból szűnik meg a határozott időtartam lejárta előtt, úgy az előfizető az általa kapott kedvezményeket kötbér jogcímen köteles a szolgáltató részére megfizetni. Az előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül az is, ha a szolgáltató rendkívüli felmondással szünteti meg az előfizetői szerződést.

Az előfizetőnek a rendes felmondást az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt kapcsolattartónak kell eljuttatnia,

Az előfizetői szerződés (előfizetői jogviszony) megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő legkésőbb 30. nap.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a szolgáltatóval együttműködni.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnését követően az előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, úgy ebben az esetben a tényleges használat díját köteles megfizetni a szolgáltató részére a szolgáltató számlája alapján a számlában megjelölt fizetési határidőben.

11.3.2. Az előfizető általi rendkívüli felmondás

A Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt szüntetheti meg rendkívüli felmondással:

- a) az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatás a szolgáltatónak felróható okból ellehetetlenül;
- b) b. a szolgáltató az előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani

Az előfizető rendkívüli felmondása esetén az előfizetői szerződés (előfizetői jogviszony) a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz való megérkezését követő napon szűnik meg.

Az előfizetőnek a rendkívüli felmondást az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt kapcsolattartónak, vagy az előfizetői szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyre kell eljuttatnia. A rendkívüli felmondást írásban kell megtennie az előfizetőnek.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnését követően az előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, úgy ebben az esetben a tényleges használat díját köteles megfizetni a szolgáltató részére a szolgáltató számlája alapján a számlában megjelölt fizetési határidőben.

11.3.3. Az előfizető rendes, rendkívüli felmondásának tartalmi elemei

Az előfizető cégszerű elnevezése, székhely, cégjegyzékszám, adószám

Rendkívüli felmondás esetén a felmondás indoka

A megszüntetni kívánt szolgáltatás megnevezése

11.4. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

11.4.1. A szolgáltató rendes felmondása:

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

A szolgáltató az előfizetői szerződés rendes felmondását írásban, vagy elektronikus levélben (elektronikus levél esetén a kézbesítésnek hitelesen igazolhatónak kell lenni) köteles megküldeni az előfizetőnek.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával

Amennyiben a szolgáltató a felmondást tértivevény útján postázza, úgy ebben az esetben a felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az előfizetőt az előfizetői szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

11.4.2. A szolgáltató rendkívüli felmondása

11.4.2.1 Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A szolgáltató az előfizető szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja ha,

- ha 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;
- az előfizető 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
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető előfizető általi cselekmények különösen az alábbiak:

- a) ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) abban az esetben, ha a szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a szolgáltató üzleti érdekeit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére;
- c) ha az előfizető nem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- d) ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol;
- e) ha az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is illegálisan a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbvezeti;
- f) ha az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra, vagy a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- g) ha az előfizető a szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, a szoftvert, mint szerzői jogilag védett alkotást „feltöri”.
- h) ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési-ponton működteti.

11.4.2.2. A szolgáltató rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás megszerzését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az előfizető köteles a szolgáltató költségét, amely az előfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a fizetési felszólítás küldésével kapcsolatban merül fel a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

11.5. A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető ellen indult felszámolási eljárás esetén

Amennyiben az előfizető ellen, felszámolási, eljárás indul, úgy a szolgáltató rendkívüli felmondásának joga a felszámolási eljárás kihirdetése napján nyílik meg. Ebben az esetben a szolgáltató azonnali hatállyal megszüntetheti az előfizetői szerződést.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

11.6. Vagyoni biztosíték

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni (pl. Bankgarancia), amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a szolgáltató a biztosíték felhasználásáig az előfizetői szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

11.7. Az előfizetői szerződés megszűnése a felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél, jogutód nélküli megszűnésével. Jogutód nélküli megszűnés esetén a megszűnés időpontjában azonnali hatállyal szűnik meg az előfizetői szerződés.

11.8. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása

Amennyiben a szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

11.9. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

10.9.1. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri csatlakozási díjat nem fizeti vissza csak akkor, ha a szerződés megszűnése az előfizető részéről a szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt történik.

11.9.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval.

Az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket az előfizetői szerződés megszűnésekor a szolgáltató vissza-szolgáltatja rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban. Az előfizető kártérítési felelősséggel tartozik az eszközök rendeltetésszerű használatáért.

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

12.1. A hibabejelentések elintézési rendje

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során észlelt meghibásodást a meghibásodással érintett szolgáltatásra vonatkozó függelékben meghatározottak szerint jelentheti be.

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 a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőrizni

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés és nyilvántartásba vételének időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

12.2. A szolgáltató hibás teljesítése

A szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

A szolgáltató hibás teljesítése esetén az előfizető kötbérre jogosult. A szolgáltató által fizetendő kötbér mértékét a 14.2. pont tartalmazza.

12.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát – ha az a 12.2. pont szerint hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. A jelen általános szerződési feltétel tárgyát képező szolgáltatások esetén vállalt hibaelhárítási határidőket az 1-4. sz. függelékek szolgáltatásonként tartalmazzák.

Nem számít valós hibának, ha az előfizető korlátozás alatt áll és erről a szolgáltató a hiba bejelentésekor értesítette.

A hibaelhárítási határidő meghosszabbodik, ha

- a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibaelhárítási határidőn belül meg kell kérnie;
- ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe;
- ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy
- a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal.

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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója az adott szolgáltatás vonatkozásában a jelen általános szerződési feltétel függelékeiben található meg.

12.4. Az előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az előfizető köteles a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha a szolgáltató az előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért, elhárításáért díjat nem számíthat fel.

Amennyiben az előfizető által bejelentett hiba a hibaelhárító eljárása eredményeként nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba volt, úgy ebben az esetben az előfizető köteles megtéríteni a szolgáltató részére a szolgáltató kiszállással felmerülő költségeit (pl. kiszállási díj, munkavégzési díj).

13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

13.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Előfizetői panasz: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató köteles a panaszt annak a bejelentéstől számított 15 napon belül kivizsgálni – kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni -, és az előfizetőt további 15 napon belül a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az előfizető részére külön értesítést küld. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

13.2. Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató az erről szóló ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. (minőségi célérték) A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató számlázási rendszerének zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

A nem vitatott tételek díjáról szolgáltató pótcsekket küld előfizetőnek, melyet előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A pótcsekk előírt határidőben történt befizetése esetén szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

Ha a szolgáltató az előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül - az előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek, amelyet előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Abban az esetben, ha az előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérik a megegyezést.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető reklamációját elutasítja, de az előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, az előfizető jogorvoslatért a 18. pontban meghatározottak szerint fordulhat.

Ha az előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a szolgáltatót értesítette.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülés belül van lehetőség. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az előfizető számláján.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a szolgáltató számlájára befizetni.

14. Kártérítés a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke

Szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint eljárni. A szolgáltató felelőssége a szolgáltatás hozzáférési pontig terjed.

14.1. Kártérítés

A bérelt vonali szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a szerződés szerű teljesítés érdekében úgy járt el ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

A szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket az adathálózati szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy légtelenségből adódtak.

Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége alól amennyiben az előfizető az érdekkörébe tartozó okból a végberendezésre vonatkozó előírások megszegésével rontja a szolgáltatás minőségét vagy egyéb módon kárt okoz.

Nem téríti meg a szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

14.2. Kötbér

Az előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

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.

Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét, úgy a jóváírást a következő számlában kell eszközölni mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

14.2.1. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 12.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

14.2.2. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az előfizető a 10. pont szerinti korlátozásokát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

14.2.3. Az átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni 8.4.1. (pont), vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

14.2.4. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató az áthelyezés teljesítése esetén a 8.4.2. pontban előírt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

14.2.5. Az éves Rendelkezésre-állás nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre nem állása a szolgáltatónak felróható okból merül fel és a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni. A

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Jelen általános szerződési feltétel tárgyát képező szolgáltatásokra a szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás mértékét szolgáltatásonként a vonatkozó függelékek tartalmazzák.

A szolgáltató által fizetendő kötbér mértékét szolgáltatásonként a vonatkozó függelékek tartalmazzák.

A rendelkezésre állás nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbért a szolgáltató az előfizető erre irányuló írásbeli bejelentése alapján téríti meg. 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.

Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét, úgy a jóváírást a következő számlában kell eszközölni mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

Amennyiben a szolgáltatás nem rendelkezésre állása az előfizetőnek felróható okból következett be, úgy az előfizető nem jogosult a díjjóváírásra. A szolgáltatás ellenértékékeként kiküldött számla meg nem fizetése miatti felfüggesztése és a szolgáltatás szüneteltetése esetén a szolgáltatót nem terheli a díjjóváírási kötelezettség.

14.2.6. Szolgáltató késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér:

Amennyiben a szolgáltató a jelen általános szerződési feltétel függelékében/függelékeiben kötelezettséget vállalt késedelmes teljesítés esetén kötbérfizetésre, úgy ebben az esetben a szolgáltató neki felróható késedelmes teljesítés esetén a kötbért az előfizető írásbeli bejelentése alapján téríti meg.

A kötbér mértékét a függelék/függelékek tartalmazzák.

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.

Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét, úgy a jóváírást a következő számlában kell eszközölni mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

Amennyiben a szolgáltatás nem rendelkezésre állása az előfizetőnek felróható okból következett be, úgy az előfizető nem jogosult a díjjóváírásra.

14.3. Kötbérhez kapcsolódó rendelkezések

Amennyiben a szolgáltatás hibás teljesítése az előfizetőnek felróható okból következett be, úgy az előfizető nem jogosult kötbérre.

Az előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezés csatlakoztatásából, a hibaelhárítás, karbantartás nem megfelelő biztosításából, illetve, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén, a szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizető nem kísérelheti meg a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megváltoztatását, átalakítását. Ezen kötelezettség megszegése esetén az előfizető köteles megtéríteni a szolgáltatónak okozott kárt.

A bérelt vonali szolgáltatást harmadik félnek továbbértékesíteni csak a szolgáltató engedélyével, az erre irányuló szolgáltatási szerződés megkötése mellett jogosult előfizető.

14.4. Elévülés

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely elévülési idő az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítésének napjától számítódik.

14.5. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (Vis maior) merül fel, amely megakadályozza a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

Az adathálózatok szolgáltatás igénybevételéhez csak az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 80. §- végberendezést szabad használni. A végberendezést az előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a szolgáltatót nem terheli felelősség. Amennyiben az előfizetői végberendezés hibájából eredően a szolgáltatónak kára keletkezik, akkor a szolgáltató igazolt kárát az előfizető köteles megtéríteni.

Az egyes előfizetői szolgáltatásokhoz használható végberendezéseket az 1-4. sz. függelékek tartalmazzák.

16. Adatkezelés, adatbiztonság

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot kezelhet.

A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot valamint azon személyes adatot, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely adatkezelés nem a fentiekben meghatározott célból történik.

A szolgáltató előfizetői adatok kezelését csak a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. sz. törvény valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény figyelembe vételével végézi.

Az előfizető kérelmére a szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, illetve a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

Az előfizető által megadott személyes adatokat a szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeinek a teljesítéséhez, továbbá az ugyanebben részletezett előfizetői kötelezettségek nem teljesülése esetén használhatja fel.

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul, hogy ha az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy a szolgáltató a szükséges személyes adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére előfizetői azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelésre és feldolgozásra átadja.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét, kizárólag a saját adatok vonatkozásában, az előfizető számára biztosítja.

A szolgáltató garantálja azt, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hálózata megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek. A szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített előfizetői nyilatkozatnak megfelelően jár el a referencialistában történő megjelenítéssel kapcsolatban. A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli. A szolgáltatás keretében a szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanosságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság a szolgáltató jogszabályban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

Szolgáltató előfizető részére az adatvédelmi jogszabályokban meghatározott betekintési jogokat biztosítja.

A fenti adatkezelési szabályoktól részletesebb rendelkezéseket a függelékek tartalmazhatnak.

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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni. 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 a jogszabály (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizetőt 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.

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.

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.

A Hatóság iránymutatást adhat ki a jelen § 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.

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.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

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

A szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.

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.

A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a 159. §-ba 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.

A felhasználó, és az előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

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

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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmaz minden alkalmazható egyszeri és ismétlődő díjat.

Az előfizető köteles a szolgáltató által kiállított számla alapján az egyedi szolgáltatási szerződésben megállapított egyszeri és ismétlődő díjakat a számlán meghatározott határidőben megfizetni. Az előfizető késedelmes fizetése esetén a szolgáltató évi 13 %-os mértékű késedelmi kamatot számíthat fel.

Az előfizető módosíthatja a számlázás címét, melyet írásban haladéktalanul köteles bejelenteni az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott ügyfélkapcsolati helyen. A bejelentés elmulasztásából eredő kár az előfizetőt terheli.

Az előfizető a számlázási címében bekövetkezett változásokról köteles a szolgáltatót - haladéktalanul, de legkésőbb a számlázási cím változásától számított 8 napon belül írásban értesíteni. Amennyiben az előfizető bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az adataiban bekövetkezett, de határidőre be nem jelentett változásokra érvényesen nem hivatkozhat. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár az előfizetőt terheli.

Az előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőben kifogásolhatja meg. Ha az előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az egy éves elévülési időn belül van lehetősége.

Az előfizető a kifogást írásban nyújthatja be. Amennyiben az előfizető a számla összege ellen kifogással él, és ezzel a szolgáltató nem ért egyet, a szolgáltató a kifogás kézhezvételét követő 15 napon belül számlaegegyeztetést kezdeményez. A számlaegegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése 15 napos fizetési határidővel történik. Alapítványi számlareklamáció esetén az előfizetőt a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja megalapozott, úgy a szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelve visszafizeti az előfizetőnek. A kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a téves számla előfizető által történt befizetésének napja. Az előfizető részére fizetendő késedelmi kamat mértéke évi 13%.

A nyújtható kedvezményeket, azok feltételeit, valamint a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételeit a 1-4. sz. függelék - díjazás és számlázás alapelveit tartalmazó leírása - tartalmazza.

A szolgáltató az esedékes díjakról –eltérő megállapodás hiányában- legalább havonta számlát készít, és az előfizető részére megküldi.

A számlában szereplő egyszeri csatlakozási díj a létesítést követően, az előre fizetendő havi előfizetési és az utólag fizetendő forgalmi díj az üzembe helyezett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes, a szolgáltató számlája alapján, a számla megküldését követően, az azon feltüntetett időpontig.

A számlák megfizetése átutalással történik.

A szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, megfelel a mindenkor érvényes pénzügyi és számviteli jogszabályoknak.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz illetve a békéltető testülethez fordulhat.

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A §-ában és 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

Az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez fordulhatnak.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

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

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, s a megegyezés nem lehetséges, a felek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhatnak.

A hatóságok, egyéb szervek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 18 pontja tartalmazza.

18.1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság, elérhetősége

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság	1133 Budapest Visegrádi u.106..	1376 Budapest Pf.997.	468 0673	468 0680	H:8.00-12.00 Sz:13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest 62. Pf.997.	468 0500	468 0500	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	7624 Pécs Alkotmány u. 53.	7602 Pécs PFÜ Pf.459.	06 72 508 800	06 72 508 808	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	06 52 522 122	06 52 417 857	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17.	3501 Miskolc Pf.391.	06 46 555 500	06 46 411 475	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	06 62 568 300	06 62 568 368	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda	9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123.	06 99 518 500	06 99 518 518	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

	Levelezési Cím	Telefonszám	Fax-szám
Média-és hírközlési biztos	1525 Budapest Pf.75.	457 7141	457 7105

18.2. Fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József Krt. 6.	1428 Budapest Pf. 20.	459 4800 06 80 201 205	210 0373

Regionális Felügyelőségek, kirendeltségek

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége	4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.	4002 Debrecen, Pf. 475.	06 52 533 924	06 52 327 753
Szolnoki Kirendeltség	5000 Szolnok, Kossuth L. út 2.	5001 Szolnok, Pf. 218.	06 56 513 336	06 56 514 306
Nyíregyházi Kirendeltség	4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.	4401 Nyíregyháza, Pf. 299.	06 42 500 694, 06 42 504 397	06 42 504 398
NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége	6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.	6701 Szeged, Pf. 12.	06 62 541 737	06 62 541 739
Kecskeméti Kirendeltség	6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.	6001 Kecskemét, Pf. 209.	06 76 481 405	06 76 481 416
Békéscsabai Kirendeltség	5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.	5601 Békéscsaba, Pf. 284.	06 66 546 150, 06 66 546 151	06 66 546 140
NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége	3300 Eger, Kossuth L. u. 9.	3301 Eger, Pf. 81.	06 36 515 598	06 36 323 587
Miskolci Kirendeltség	3525 Miskolc, Városház tér 1.	3501 Miskolc, Pf. 589.	06 46 506 071	06 46 506 072
Salgótarjáni Kirendeltség	3100 Salgótarján, Rákóczi út 36.	3101 Salgótarján, Pf. 308.	06 32 511 116	06 32 511 118
NFH Középmagyarországi Regionális Felügyelősége	1052 Budapest, Városház u. 7.	1364 Budapest, Pf. 144.	06 1 328 0185	06 1 411 0116
Fogyasztókapcsolati Iroda	1088 Budapest, József krt. 6.		06 1 459 4999, 459 4836, 459 4833, 459 4832	
NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége	7400 Kaposvár, Fő u. 57.	7401 Kaposvár, Pf. 76.	06 82 510 868	06 82 510 661
Pécsi Kirendeltség	7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16.	7602 Pécs, Pf. 900.	06 72 510 790, 510 494	06 72 510 791

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Szekszárdi Kirendeltség	7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.	7101 Szekszárd, Pf. 294.	06 74 510 414	06 74 510 413
NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége	8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.	8050 Székesfehérvár, Pf. 936.	06 22 501 751	06 22 501 627
Tatabányai Kirendeltség	2800 Tatabánya, Fő tér 4.	2801 Tatabánya, Pf. 1607.	06 34 309 303	06 34 309 302
Veszprémi Kirendeltség	8200 Veszprém, Megyeház tér 1.	8210 Veszprém, Pf. 2184.	06 88 564 136	06 88 564 139
NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége	9022 Győr, Árpád út 32.	9002 Győr, Pf. 311.	06 96 329 244	06 96 329 186
Szombathelyi Kirendeltség	9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1.	9701 Szombathely, Pf. 29.	06 94 505 220	06 94 506 984
Zalaegerszegi Kirendeltség	8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10.	8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.	06 92 510 530	06 92 510 641

19. Eltérés az ÁSZF-től

A szerződő felek egyező akarattal eltérhetnek a jelen ÁSZF-től.

20. Az ÁSZF Függelékei

A jelen általános szerződési feltétel szerves és elválaszthatatlan részét képezik az általános szerződési feltételben megnevezett függelékek. A függelékek a jelen általános szerződési feltétel tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozóan tartalmaznak szolgáltatás specifikus előírásokat. Amennyiben a függelék és az általános szerződési feltétel egymásnak ellentmondó rendelkezést tartalmaz, úgy a függelékben rögzítettek az irányadóak.