



**InterNet-X Magyarország Kft.**

# **Általános Szerződési Feltételek**

(továbbiakban: ÁSZF)

## **TELEFON SZOLGÁLTATÁSRA**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG</b> .....	<b>7</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME.....	7
1.2	A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI .....	7
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI.....	7
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	7
1.5	A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE.....	7
1.5.1	<i>Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága</i> .....	8
1.5.2	<i>NMHH ügyfélszolgálati irodák címe</i> .....	8
1.5.3	<i>Nemzeti fogyasztóvédelmi Hatóság</i> .....	8
1.5.4	<i>Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek</i> .....	8
1.6	AZ ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE .....	10
<b>2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI</b> .....	<b>10</b>
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI.....	11
2.1.1	<i>Az előfizetői szerződés alanyai</i> .....	11
2.1.2	<i>Igénybejelentés</i> .....	11
2.1.3	<i>Szerződés létrejötte, szolgáltatás nyújtásának megkezdése</i> .....	12
2.1.4	<i>A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi és esetleges időbeli korlátai</i> 12	
2.1.5	<i>A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai</i> .....	13
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK: .....	13
2.3	SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	14
2.4	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN ....	15
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA</b> .....	<b>15</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	15
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	16
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS.....	16
3.4	A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E .....	17
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE 17	
<b>4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA</b> .....	<b>17</b>
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE ...	17
4.2	AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ	

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁΣ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE .....	18
4.3 TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET .....	18
4.4 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	19
<b>5 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA .....</b>	<b>19</b>
5.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE .....	19
5.1.1 <i>Szolgáztatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt .....</i>	<i>19</i>
5.1.2 <i>A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.</i>	<i>20</i>
5.2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁΣ JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	21
5.2.1 <i>A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit .....</i>	<i>21</i>
5.2.2 <i>Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik.....</i>	<i>21</i>
<b>6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK. 22</b>	
6.1 A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	22
6.1.1 <i>a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....</i>	<i>22</i>
6.2 AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	24
6.3 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....	26
6.4 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE.....	28
6.5 A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	29
6.6 TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRŐL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTŰNTETÉSE .....	29
<b>7 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.. 30</b>	
7.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI	

KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ .....	30
7.1.1 <i>Egyszeri díjak</i> .....	30
7.1.2 <i>Rendszeres díjak (Előfizetési díjak, eszközbérleti díjak)</i> .....	31
7.1.3 <i>Eseti díjak</i> .....	36
7.2    A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	39
7.3    AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE.....	40
7.4    A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	40
7.5    A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI.....	41
7.5.1 <i>A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke</i> .....	42
7.5.2 <i>Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér</i> .....	42
<b>8    A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>44</b>
<b>9    SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....</b>	<b>46</b>
9.1    A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI 46	
9.1.1 <i>A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés időtartama</i> .....	46
9.2    AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	48
9.2.1 <i>Szerződésmódosítás közös megegyezéssel</i> .....	48
9.2.2 <i>Egyoldalú szerződésmódosítás</i> .....	48
9.2.3 <i>Az Előfizetők értesítése</i> .....	50
9.2.4 <i>Díjmódosítás</i> .....	51
9.3    AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	52
<b>10    ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....</b>	<b>55</b>
10.1    A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	55
10.1.1 <i>A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái</i> .....	55
10.1.2 <i>Az adatok tárolásának időtartama és módja</i> .....	56
10.1.3 <i>A személyes adatok továbbításának esetei</i> .....	57
10.2    TÁJÉKOZTATÓ AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAI RÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....	58
10.3    HANGFELVÉTELEK KÉSZÍTÉSE ÉS KEZELÉSE .....	58
10.4    AZ ADATVÉDELMI FELELŐS .....	59
<b>11    AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE.....</b>	<b>59</b>
11.1    TERMÉSZETES SZEMÉLY ELŐFIZETŐK ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA .....	59
11.2    KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA .....	60

11.3	A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ÉRTESÍTÉSEKRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT .....	60
11.4	NYILATKOZAT A SZOLGÁLTATÁSOK EGYSÉGES KEZELÉSÉRŐL .....	60
11.5	NYILATKOZAT AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSÁRÓL KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI, PIACKUTATÁSI CÉLRA .....	61
<b>12</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKŰL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....</b>	<b>61</b>
12.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	61
12.1.1	<i>Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai...</i>	61
12.1.2	<i>Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai</i>	63
12.1.3	<i>Előfizető elállása .....</i>	66
12.1.4	<i>Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén .....</i>	66
12.2	ELJÁRÁS A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN .....	67
12.2.1	<i>A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén</i>	67
12.2.2	<i>Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése .....</i>	67
<b>13</b>	<b>A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, TELEFONSZÁMOK KIOSZTÁSA, KEZELÉSE .....</b>	<b>68</b>
13.1	SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁS ELŐHÍVÓ SZÁM HASZNÁLATÁVAL VAGY ÁLLANDÓ BERENDEZÉssel .....	68
13.2	TELEFONSZÁMOK KIOSZTÁSA KEZELÉSE .....	68
13.3	TELEFONSZÁM MEGVÁLTOZTATÁSA AZ ELŐFIZETŐ KÉRÉSÉRE .....	68
<b>14</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>69</b>
14.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	69
14.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTESSZERŰ HASZNÁLATA .....	69
14.3	A VÉGBERENDEZÉssel, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁs ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	69
14.4	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	70
<b>15</b>	<b>MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA .....</b>	<b>70</b>
<b>16</b>	<b>- 1. SZ. MELLÉKLET: TELEFONSZOLGÁLTATÁS, CSOMAGOK LEÍRÁSA</b>	<b>71</b>
16.1	TELEFON SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK EGYÉB FELTÉTELEI .....	71
16.1.1	<i>Csomagok, percdíjak, egyéb díjak.....</i>	71
16.1.2	<i>A szolgáltatás használatához szükséges eszköz(ök) .....</i>	74
16.1.3	<i>Rendelkezésre állás .....</i>	74
16.1.4	<i>Egyedi feltételek .....</i>	74
16.1.5	<i>Feltételes kedvezmények.....</i>	75
16.1.6	<i>Áthelyezés .....</i>	76
16.1.7	<i>Szolgáltató választás (közvetítő választás) feltételei.....</i>	77
16.1.8	<i>Hívószám elhordozás feltételei.....</i>	77

<b>17</b>	<b>- 2. SZ. MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....</b>	<b>77</b>
<b>18</b>	<b>- 3. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK .....</b>	<b>77</b>
18.1	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA 77	
18.2	KEDVEZMÉNYEK .....	78
18.3	HÓ KÖZI DÍJFIZETÉS .....	78
18.4	A SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAK MÓDOSÍTÁSA .....	78
18.5	KÉSEDELMI KAMAT .....	78
18.6	FELTÉTELES KEDVEZMÉNY .....	78
18.7	KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS .....	79
18.8	A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE KÉTFÉLE KONSTRUKCIÓBAN SZÁMLÁZ ....	79
<b>19</b>	<b>- 4. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK VÁLLALT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, VALAMINT A NEM ELFOGADHATÓ SZINTJÉT MEGHATÁROZÓ SZÁMSZERŰ KÖVETELMÉNYEK .....</b>	<b>80</b>
19.1	CÉLÉRTÉKEK ÉS MINIMÁL ÉRTÉKEK: .....	80
19.2	MINŐSÉGI MUTATÓK NEVE, MEGHATÁROZÁSA, ÉRTELMEZÉSE, SZÁMÍTÁSA .....	80
19.2.1	<i>Új hozzáférési létesítési idő</i> .....	80
19.2.2	<i>Minőségi panasz hibaelhárítási ideje</i> .....	81
19.2.3	<i>Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:</i> .....	82
19.2.4	<i>A szolgáltatás rendelkezésre állása</i> .....	83
19.2.5	<i>Sikertelen hívások aránya</i> .....	84
19.2.6	<i>A hívás felépítési ideje</i> .....	85
19.2.7	<i>Kezelő, hibafeltevő válaszideje</i> .....	86
19.2.8	<i>Bithiba arány hozzáférési vonalanként:</i> .....	87
<b>20</b>	<b>- 5. SZ. MELLÉKLET: SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE .....</b>	<b>87</b>
20.1	A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGI HÁTTERE .....	88
20.2	A SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK .....	88
20.3	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS JOGCÍME, CÉLJA ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA .....	89
20.4	A SZOLGÁLTATÓ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS TOVÁBBI ELŐÍRÁSAI .....	93

## **1 Általános adatok, elérhetőség**

### **1.1 A Szolgáltató neve, címe**

- InterNet-X Magyarország Kft.
- Cégjegyzékszám: 04-09-006891
- Adószám: 13617345-2-04
- Bankszámlaszám: 10700165-43281103-51100005
- Székhely: 5600 Békéscsaba, Baross u. 9-21.
- A Szolgáltató telephelyei: 5600 Békéscsaba, Baross u. 9-21.; Jókai u 23/7.

A továbbiakban: Szolgáltató vagy InterNet-X

### **1.2 A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei**

- Cím: 5600 Békéscsaba, Jókai u. 23/7 (Bejárat a Luther u. felől)
- Telefon: 66/333-333; 40/102-700 (más hálózathoz helyi hívás díjával hívható)
- Fax: 66/333-339
- E-mail: [uszi@internet-x.hu](mailto:uszi@internet-x.hu)
- Honlap: [www.internet-x.hu](http://www.internet-x.hu)
- Nyitvatartási idő: **Hétfő - Péntek 8:00-17:00h**

A telefonos ügyfélszolgálat non-stop elérhető. H-P 08.00-17.00h között személyesen veszik fel kollégáink a telefont, minden egyéb időben üzenetrögzítő, fax, e-mail áll az előfizetők rendelkezésére hiba vagy panasz bejelentésére.

### **1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei**

Lásd 1.2 pontot.

### **1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe**

Lásd 1.2 pontot.

### **1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége**

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás

megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését bíróság előtt is érvényesítheti.

### **1.5.1 Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520. Webcím: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)

### **1.5.2 NMHH ügyfélszolgálati irodák címe**

#### **Budapesti Iroda**

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673

#### **Szegedi Iroda**

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300

#### **Pécsi Iroda**

7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (72) 508-800

#### **Soproni Iroda**

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500

#### **Debreceni Iroda**

4025 Debrecen, Hatvani u. 43. Telefon: (52) 522-122

#### **Miskolci Iroda**

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-500

### **1.5.3 Nemzeti fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4800, FAX: (1) 210-4677

### **1.5.4 Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek**

#### **NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége**

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. Levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 475.

Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753

E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

#### **Szolnoki Kirendeltség**

5000 Szolnok, Kossuth L. út 2. Levélcím: 5001 Szolnok, Pf. 218.

Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 514 306

E-mail: [fogyved\\_eaf\\_szolnok@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu)

#### **Nyíregyházi Kirendeltség**

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. Levélcím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 299.

Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397 Telefax: +36 42 504 398

E-mail: [fogyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu)

#### **NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége**

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17. Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 12.

Telefonszám: +36 62 541 737 Telefax: +36 62 541 739

E-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)

#### **Kecskeméti Kirendeltség**

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Levélcím: 6001 Kecskemét, Pf. 209.

Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416

E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu)



**Békéscsabai Kirendeltség**

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. Levélcím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284.  
Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

**NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége**

3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Levélcím: 3301 Eger, Pf. 81.  
Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 36 323 587  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

**Miskolci Kirendeltség**

3525 Miskolc, Városház tér 1. Levélcím: 3501 Miskolc, Pf. 589.  
Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_miskolc@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_miskolc@nfh.hu)

**Salgótarjáni Kirendeltség**

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Levélcím: 3101 Salgótarján, Pf. 308.  
Telefonszám: +36 32 511 115 Központi szám: +36 32 511 116 Telefax: +36 32 511 118  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_salgotarjan@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu)

**NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7. Levélcím: 1364 Budapest, Pf. 144.  
Telefonszám: +36 1 328 0185 Telefax: +36 1 411 0116  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**Fogyasztókapcsolati Iroda**

1088 Budapest, József krt. 6.  
Telefonszám: + 36 1 459 4999, +36 1 459 4836, +36 1 459 4833, +36 1 459 4832

**NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége**

7400 Kaposvár, Fő u. 57. Levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.  
Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_kaposvar@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu)

**Pécsi Kirendeltség**

7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16. Levélcím: 7602 Pécs, Pf. 900.  
Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefax: +36 72 510 791  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

**Szekszárdi Kirendeltség**

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13. Levélcím: 7101 Szekszárd, Pf. 294.  
Telefonszám: +36 74 510 414 Telefax: +36 74 510 413  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu) [ugyfelszolgalat.tolna@nfh.hu](mailto:ugyfelszolgalat.tolna@nfh.hu)

**NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége**

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Levélcím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.  
Telefonszám: +36 22 501 751 Telefax: +36 22 501 627  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

**Tatabányai Kirendeltség**

2800 Tatabánya, Fő tér 4. Levélcím: 2801 Tatabánya, Pf. 1607.

Telefonszám: +36 34 309 303 Telefax: +36 34 309 302

E-mail: [fogyved\\_kdf\\_tatabanya@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu)

**Veszprémi Kirendeltség**

8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Levélcím: 8210 Veszprém, Pf. 2184.

Telefonszám: +36 88 564 136 Telefax: +36 88 564 139

E-mail: [fogyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

**NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége**

9022 Győr, Árpád út 32. Levélcím: 9002 Győr, Pf. 311.

Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186

E-mail: [fogyved\\_nydf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu)

**Szombathelyi Kirendeltség**

9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1. Levélcím: 9701 Szombathely, Pf. 29.

Telefonszám: +36 94 505 220 Telefax: +36 94 506 984

E-mail: [fogyved\\_nydf\\_szombathely@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu)

**Zalaegerszegi Kirendeltség**

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10. Levélcím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.

Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641

E-mail: [fogyved\\_nydf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu)

## **1.6 Az ÁSZF elérhetősége**

A hatályos – és az azt megelőző korábbi – ÁSZF-ek Papír formátumban az ügyfelek rendelkezésére áll az ügyfélszolgálati irodában.

A fentiekén túlmenően a hatályos – és az azt megelőző korábbi – ÁSZF-ek elektronikus formában rendelkezésre állnak a honapunkon, az Ügyfélszolgálat menü ÁSZF - Általános Szerződési Feltételek almenüpontban, illetve a letölthető dokumentumok között PDF fájlformátumban.

## **2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális (akár egyedi megállapodáson alapuló) adatokat és feltételeket tartalmazza.

## **2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

### **2.1.1 Az előfizetői szerződés alanyai**

Az előfizetői szerződés alanyai:

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

### **2.1.2 Igénybejelentés**

Igénybejelentő – az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, ill. a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy írásban (levélben, vagy elektronikus úton) közölheti.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a már a területen üzemelő hálózathoz kapcsolódó csatlakozási igény és műszaki lehetőség esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról.

Ha az igénybejelentő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez minden szükséges adatot tartalmazó igénybejelentést, és a szerződés megkötését követő 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató köteles előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és megkezdeni a szolgáltatást – kivéve, ha nem áll fenn az ÁSZF 2.1.4. pontjában meghatározott műszaki feltétel, vagy ha az igénylő kért későbbi teljesítést.

Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Szolgáltató jogosult elutasítani az igénybejelentést amennyiben az előfizető által kért hozzáférési ponton a műszaki feltételek nem állnak fent.

Szolgáltató jogosult elutasítani az újabb igénybejelentést mindaddig ameddig az azonosított igénybejelentő által a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatási területen (pl. előfizető által kért hozzáférési ponton) korábbi szerződésből kifolyólag díjtartozás áll fent.

Szolgáltató jogosult indoklás nélkül elutasítani arra tekintettel, hogy nem egyetemes szolgáltatást nyújt.

### **2.1.3 Szerződés létrejötte, szolgáltatás nyújtásának megkezdése**

- a.) Jelen szolgáltatás esetében szerződés kizárólag jelen lévő felek között írásos módon köthető.
- b.) Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – a c pontban foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
- c.) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában legfeljebb 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy az ajánlatot elutasítja.

### **2.1.4 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi és esetleges időbeli korlátai**

A Szolgáltató a szolgáltatásait a szolgáltató honlapján megnevezett településeken/településrészekén kizárólag saját hálózatán nyújtja. A mindenkori helyiségek listája az ügyfélszolgálaton érhető el.

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Előfizető részéről az, hogy az Előfizető csatlakoztatható legyen Szolgáltató hálózatához és rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezéssel.

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

Az Előfizető a szolgáltatást a saját ingatlanjának határain belül szabadon tovább oszthatja a végberendezései között. Ugyanakkor előfizető nem jogosult az ingatlantulajdon határain túl található (pl. szomszéd) további berendezések ellátására sem vezetékes, sem vezeték nélküli eszközök útján.

Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei a 4.4 pontban találhatóak.

Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs. Ez alól kivételt képez az, ha a nyújtott szolgáltatás az előfizetői hozzáférési ponton valamilyen ok miatt megszűnik. Utóbbi esetben a rendes felmondás szabályait kell alkalmazni.

### **2.1.5 A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai**

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a [www.internet-x.hu](http://www.internet-x.hu) honlapon is folyamatosan elérhető.

Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.

A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

## **2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:**

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, értesítési címe és telefonszáma, előfizetési szándékára vonatkozó nyilatkozata,

- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, vagy cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
- c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használati jogáról,
- d) az igénylő előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozata,
- e) igényelt szolgáltatás
- f) igénylő hozzájárulása a jelen pontban felsorolt adatai kezeléséhez,
- g) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.

Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő, igazolt módon történő megjelölésével (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

### **2.3 szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

Általános esetben a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetek kivételével a Felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek, és a szerződés a Felek között létrejön – legfeljebb a szerződést követő 15 napon belül biztosítja.

A fentiek alól kivételt képez az, ha Szolgáltató és Előfizető a fentiektől eltérő létesítési időpontban állapodik meg.

## **2.4 az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése nyilvántartásba vétele a 2.1.2 pontban került szabályozásra.

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

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

Az előfizetői adatok változására vonatkozó további rendelkezéseket a 14.4. pont tartalmazza.

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

Szolgáltató adataiban történt változásról írásban értesíti az Előfizetőt az ide vonatkozó határidők betartása mellett.

## **3 az előfizetői szolgáltatás tartalma**

### **3.1 a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

A telefonszolgáltatás: előfizetőnél elhelyezett, szolgáltatás hozzáférési pontok között történő élő-, kétirányú hangtovábbítás lehetőségének megteremtése. Átvihető hangtartomány: 300-3400Hz, amely alkalmas FAX jelek átvitelére is. A nyújtott szolgáltatás nyilvános helyhez kötött telefonszolgáltatás.

Telefon interfész: RJ11-es csatlakozás, amely alkalmas bármely a szabványnak megfelelő analóg telefonkészülék összekapcsolására. Alkalmazott interfész szabvány: MSZ EN 300 001:1999.

Hangátviteli protokoll saját hálózaton belül: Internet protokoll alapú hangátvitel (VoIP, SIP).

Szolgáltató a telefonszolgáltatást kizárólag saját hálózatán nyújtja.

A szolgáltató által nyújtott telefonszolgáltatás helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton vehető igénybe és mobiltelefon szolgáltatásnak nem minősül.

A telefonszolgáltatás igénybevétele bármelyik fél által kezdeményezett hívás során felépült (kapcsolt) telefonáramkörön keresztül valósul meg. A szolgáltatás igénybevétele akkor is létrejön, ha a hívott oldalon FAX készülék-, modem-, üzenetrögzítő-, alközpont- vagy hangposta jelentkezik a hívásra.

A szolgáltató hálózata kapcsolódik a többi szolgáltató nyilvános távbeszélő hálózatához (PSTN) is, így az előfizetői hozzáférési pontról bármelyik helyi-, belföldi- vagy nemzetközi nyilvános telefonállomással kölcsönösen megteremthető a telefonösszeköttetés, ha az adott szolgáltató rendelkezik közvetlen vagy közvetett hálózat összekapcsolással.

A szolgáltatás igénybevétele során lehetőség van a segélyhívó számok ingyenes hívására is (104, 105, 107, 112).

A szolgáltató ügyfelei részére tudakozó szolgáltatást nyújt. A telefonos tudakozódást az ügyfélszolgálat biztosítja. A telefonos tudakozódás az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt érhető el. Szolgáltató ezen felül bárki számára biztosítja az előfizetői után történő tudakozódást az országos tudakozó szolgáltatás segítségével. Az országos tudakozó szolgáltatás adatbázisa heti rendszerességgel kerül frissítésre aktualizálásra.

Az igénybe vehető szolgáltatások egyéb feltételei jelen ÁSZF 1. sz. mellékletben találhatók meg.

### **3.2 a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatást Kizárólag csak Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására alkalmas saját tulajdonú hálózatán vehető igénybe. A Települések, településrészek az 2. sz. mellékletben találhatók meg.

### **3.3 a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

A szolgáltatás igénybevétele során lehetőség van a segélyhívó számok ingyenes hívására is (104, 105, 107, 112).

A szolgáltatás során a hívó fél azonosítás (hívó számkijelzés) igénybe vehető. Ha az előfizető a hívott, akkor a hívó számla szabványos hívószámkijelzéssel ellátott készüléken automatikusan megjelenik. Ha az előfizető a hívó, akkor a hívószáma az hívott oldalon automatikusan megjelenik. Utóbbi kijelzésének letiltására lehetőség van a titkos szám opcionális választásával.



### **3.4 a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak, ezért az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó külön előírások nem értelmezhetőek.

### **3.5 a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Az előfizetői hozzáférési pont alap esetben az előfizető által kért helyen kiépített csatlakozójánál van.

A fentiekől eltérően az Ingatlan bejáratánál, vagy annak a közelében is elhelyezhető a szolgáltatás hozzáférési/átadási pont, amennyiben az előfizető kifejezetten ez kéri. Ezen a ponton a már meglévő ingatlanon belül található és előfizető tulajdonát képező hálózathoz történik a csatlakoztatás egy szabványos csatlakozó segítségével. Ebben az esetben a Szolgáltató nem felelős az átadási pontot követő előfizető tulajdonában álló hálózati szakaszon történt meghibásodásokért.

## **4 az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1 az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Kivételesen a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű szolgáltatás esetén adott földrajzi terület és / vagy szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a garantált/csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

- a) Saját központjában folyamatos felügyelettel,

- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve az Előfizető minőségére vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel

#### **4.2 amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

Szolgáltató telefon szolgáltatás esetében idő alapú forgalommérést alkalmaz, mely az igénybevétel díjazásának alapja. A mérés és elszámolás alapja a másodperc. Minden hívás másodperc alapon kerül elszámolásra.

A forgalommérés nincs hatással a szolgáltatás minőségére és a szolgáltatás használhatóságára.

Szolgáltató ugyanakkor fenntartja a jogot magának, hogy előre be nem jelentett nagy mennyiségű telefonhívás esetén hó közben tájékoztassa az előfizetőt, illetve korlátozza a szolgáltatás igénybevételét, ha az előfizető nem tudja megindokolni a hívások mennyiségét. Mindezt teszi különös tekintettel a generált hívások előfizető által utólag fizetendő jelentős díjra.

#### **4.3 tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Azon esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,
- tevékenységével a hálózat biztonságát veszélyezteti

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait

a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.1.2.2. pont tartalmazza

#### **4.4 az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat, amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

Szolgáltató telefonhálózatához egyaránt lehetőség van szabványos analóg telefonkészüléket csatlakoztatni és korszerű VOIP SIP v2.0 protokollt támogató VOIP telefonkészüléket. Továbbá lehetőség van analóg és IP telefonközpont csatlakoztatására is.

## **5 a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

### **5.1 az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke**

A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, és/vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

#### **5.1.1 Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt**

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 15 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Szolgáltatás szünetelésének kérhető legkisebb összefüggő időtartama egy hónap lehet. A szünetelés kezdete az előfizető által megjelölt hónap első napja. A szolgáltatás szünetelését egy naptári éven belül többször is lehet kérni, de az összességében nem haladhatja meg a 6 hónapot. A szünetelés időtartama az előfizető által vállalt hűségidőbe nem számít bele.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely a havi előfizetési díj 50% a. A szolgáltatás aktiválásáért és a visszakapcsolásért a szolgáltató külön díjat számíthat fel. Az aktiválás és a visszakapcsolás díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A szüneteléssel kapcsolatos díjakat a szünetelés bejelentésekor előre, egy összegben kell megfizetni a szünetelés teljes időtartamára.

### **5.1.2 A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.**

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (rendszeres karbantartás). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

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. (pl. diszkbővítés, stb.)

Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten szerdán 24.00-06.00 között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

## **5.2 az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei**

### **5.2.1 A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségét vagy más jellemzőit**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását **korlátozhatja**. Ekkor a **korlátozás** a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A **korlátozás** ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a korlátozást megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását korlátozhatja.

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását **korlátozhatja**.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 1. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### **5.2.2 Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik**

Azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult az 5.2.1 pont szerinti szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

## **6 ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1 a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

#### **6.1.1 a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be.

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

- a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 17 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba 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.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett valósan bizonyult hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valós hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a médiaszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen, vagy telefonon,

- az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfél azonosító számát.

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

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

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

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (csatlakozott készülék illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,

d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten 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 ismételt hibajelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.3.3. pont szerinti kötbért köteles fizetni;
- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

## **6.2 az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszaikat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, telefonon szóban, vagy üzenetrögzítőn, továbbá írásban, elektronikus úton, illetve telefaxon.

Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére



vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,

- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

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

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

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

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

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását

kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

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

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

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

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

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

### **6.3 az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett,

illetve az Előfizető vagyonaiban okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelme elkerülése, illetőleg a szerződés szerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- c) a hibát nem jelentették be;
- d) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetelése.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### **6.4 az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, egyéb bejelentést tehet és panasszal élhet.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.

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

A Szolgáltató általános esetben biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 5 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – rendkívüli okokból összesen 10 munkanapon zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az

előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemény és a képújságban történő hirdetemény útján, valamint internetes oldalán.

A panaszok kezelésének rendje, illetve kiszolgálási ideje a 6.1-6.3 pontban került szabályozásra.

### **6.5 a tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Szolgáltató ügyfélszolgálatán tudakozó szolgáltatást működtet ügyfelei részére.

Ugyanakkor Szolgáltató biztosítja a Magyar Telekom és az Invitel országos tudakozó szolgáltatásában és telefonkönyvben történő előfizetői megjelentetést a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően és az előfizető által tett nyilatkozat tartalmának megfelelően. Szolgáltató heti rendszerességgel gondoskodik a tudakozó adatok frissítéséről.

Szolgáltató nem továbbítja azon előfizetők adatait az országos tudakozó rendszerbe, akik úgy nyilatkoztak, hogy az adataikat titkosan kell kezelni.

### **6.6 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**

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, Panaszával az 1.5 pontban részletezett (NMHH, NFH) felügyeleti szervekhez fordulhat.

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

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

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

Előfizető továbbá peres igényével a Szolgáltató székhelye szerinti bírósághoz is fordulhat, amely a Békéscsabai városi bíróság.

## **7 díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

### **7.1 az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési és egyéb díjak megfizetése mellett vehető igénybe. A díjakat Szolgáltató a gazdasági működési feltételeinek figyelembe vétele mellett saját hatáskörben szabadon határozza meg, amennyiben egyéb külső tényező azt nem befolyásolja.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

Számlázással kapcsolatos további kiegészítések a 3. sz. mellékletben találhatók.

#### **7.1.1 Egyszeri díjak**

##### ***Belépési/kiépítési díj***

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen,

vagy hálózat kiépítése és / vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki.

Az egyszeri díjak mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### **7.1.2 Rendszeres díjak (Előfizetési díjak, eszközbérleti díjak)**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az 1. sz. melléklet szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj, kihelyezett hírközlési berendezés használati díj valamelyike vagy mindegyike az egyedi szerződés tartalmától függően.

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint, amennyiben a Szolgáltató felkínálja az előfizetőnek a választás lehetőségét:

- a) (naptári) havi előfizetés
- b) (naptári) negyedéves előfizetés
- c) (naptári) féléves előfizetés
- d) (naptári) éves előfizetés

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

Amennyiben a Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

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

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

Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást lefelé módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére saját érdekkörében (nem a Szolgáltató hibája miatt) felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

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

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt



megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

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

A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési-, a kiegészítő belépési-, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja a fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel)
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás, amennyiben a Szolgáltató e díjfizetési lehetőséget biztosítja
- d) Előfizető részéről történő pénzügyintézeti átutalás
- e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás, amennyiben a Szolgáltató e díjfizetési lehetőséget biztosítja.

A c)-e) pontok szerinti fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem

lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyható 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

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

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő havi rendszeres előfizetési díj összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék: Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer tizenöt napos fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni. Az óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti.

#### ***A késedelmi kamat számításának módja:***

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az alább meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- Egyéni Előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a mindenkor banki alap kapat kétszeresét számíthatja fel.
- Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
- Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

### **7.1.3 Eseti díjak**

#### **7.1.3.1 Adminisztrációs díj**

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, valamint bármely személy kérésére az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Továbbá ideértendő a szerződésmódosítási díj, mely egyes esetekben nem díjmentes (1. sz melléklet).

#### **7.1.3.2 Áthelyezési díj**

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolat szükséges, a szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

#### **7.1.3.3 Átírási díj**

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

#### **7.1.3.4 Belépési/kiépítési díj**

A szolgáltatás igénybevétele érdekében lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

#### **7.1.3.5 Csökkentett előfizetési díj**

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

### **7.1.3.6 Előfizetési díj**

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi előfizetési díj mértéke területenként és szolgáltatásonként eltérő lehet.

A díjcsomagokat jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

Szolgáltató és Előfizető egyező akarata alapján a jelen ÁSZF-ben rögzített szolgáltatási paraméterektől eltérő, egyedi megállapodás is születhet

### **7.1.3.7 Előfizető által fizetendő kötbér**

Jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben Előfizető kötbér fizetésére köteles.

### **7.1.3.8 Expressz kiszállási díj**

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított 4 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

### **7.1.3.9 Fizetési felszólítás, fizetési meghagyás díja**

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja kiszámlázásra kerül.

Amennyiben a tartozás az előírt határidőn belül nem kerül rendezésre, Szolgáltató kérheti fizetési meghagyást. A fizetési meghagyás díja szintén kiszámlázásra kerül.

### **7.1.3.10 Kiegészítő belépési díj**

A normál csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

### **7.1.3.11 Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

### **7.1.3.12 Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj**

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj, fizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezés típusonként eltérő lehet.

### **7.1.3.13 Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az előfizető kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére a berendezés átadásakor.

Az óvadékot a szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, kivéve, ha az előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő.

### **7.1.3.14 Ki- és visszakapcsolási díj**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel, ki- és visszakapcsolási díj fizetendő.

### **7.1.3.15 Kiszállási díj**

Az Előfizetőt kiszállási díj, fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),

- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére kell ismételten beprogramozni,
- a szolgáltatás Előfizető érdekkörébe tartozó okból, vagy az Előfizető kérésére való korlátozása-, szünetelése kezdetén és végén, amennyiben az kiszállással jár
- az ÁSZF-ben megjelölt egyéb esetekben.

Az előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

#### **7.1.3.16 Korlátozási díj**

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor, korlátozási díj fizetendő.

#### **7.1.3.17 Rácsatlakozási díj**

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha az előfizető meglévő hálózattal rendelkezik az ingatlanon belül és a szolgáltatás igénybevétele érdekében erre kéri a rácsatlakozást. Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

A rácsatlakozási díj mértéke az előfizetői hálózat függvényében-, továbbá egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

#### **7.1.3.18 Visszakapcsolási díj**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő.

#### **7.1.3.19 Vizsgálati díj**

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

### **7.2 a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Előfizető az esedékes díjakat az alábbi módokon rendezheti Szolgáltató felé:

- Postai készpénz átutalási megbízással (sárga csekk)
- Csoportos beszédési megbízással

- Átutalással
- ügyfélszolgálaton készpénzes befizetéssel

Az ügyfélszolgálaton történő készpénzes befizetés kivételével a keletkező banki költségek az Előfizetőt terhelik.

Csoportos beszedési megbízás esetén Előfizető köteles eljárni saját számlavezető bankjánál. A beszedéshez szükséges adatokat Előfizető Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.

### **7.3 az akciók és akciós díjak elérhetősége**

Szolgáltató a mindenkori akciók feltételeit és leírását internetes oldalain és ügyfélszolgálatán teszi közzé, továbbá részletes tájékoztatást nyújt előfizető részére ügyfélszolgálatán személyesen és telefonon.

### **7.4 a kártérítési eljárás szabályai**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

#### *A kártérítési eljárás*

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

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



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

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti.

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

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

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

### ***Vis Maior***

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (VIS MAIOR) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Vis Maiornak minősülő szolgáltatáskorlátozás vagy szüneteltetés miatt a Szolgáltató kártérítési kötelezettséget nem vállal.

### ***7.5 a kötbér meghatározása, mértéke és módjai***

Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha az neki felróható okból következik.

Az előfizetői szerződésekből eredő kötbér igények egy év elteltével elévülnek, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

### **7.5.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke**

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön megállapodik.

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 Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki utalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

### **7.5.2 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér**

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1.) 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) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

*A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap*

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapra 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,
- 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,
- 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.

*Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti 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 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 adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### *Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (9.3.1. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

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

#### *Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.3.2. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### *Meghiúsulási kötbér*

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér felét köteles megfizetni.

## **8 a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Szolgáltató által nyújtott telefonszolgáltatás keretében az ide vonatkozó jogszabályok figyelembe vétele mellett van lehetőség számhordozás igénybevételére.

Számot hordozni szolgáltatóhoz és szolgáltatótól is lehetséges. A számhordozás adminisztratív lebonyolításának egyszeri díja van.

A díj mértéke az 1. sz mellékletben található meg.

Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén előfizető szerződést köt telefon szolgáltatás igénybevételére és kitölti a számhordozási nyilatkozatot. Szolgáltató részletesen tájékoztatja az előfizetőt a számhordozás eljárásról és igénybevételének feltételeiről. A számhordozás igénybevétele esetén Szolgáltató jár el az átadó szolgáltató felé a számhordozást illetően.

Szolgáltatótól történő elhordozás esetén előfizető az Átvevő szolgáltatóval köt szerződést és tölti ki a számhordozási nyilatkozatot. Ezután Átvevő szolgáltató indítja Szolgáltató felé a számhordozási folyamatot.

#### Számhordozás feltételei

A számot átadó szolgáltató köteles elengedni az alábbi feltételek mellett.

Az Átadó Szolgáltató a fentiek szerint bejelentett számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg ezen igény elutasításáról az Átvevő Szolgáltatót az igénybejelentés továbbításának kézhezvételétől számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti. Ezen határidő elmulasztása a számhordozási igény elfogadásának minősül.

A számhordozási igényt az Átadó Szolgáltató csak a jogszabályban meghatározott indokokkal utasíthatja vissza, melyek összefoglalva az alábbiak:

- a) nincs hatályban lévő Előfizetői Szerződése az Átadó Szolgáltatóval, illetve a szolgáltatás már nem élő, azaz megtörtént a jogviszony felmondása és a szolgáltatás leszerelésre került.
- b) Előfizetői Nyilatkozat hiánya.
- c) az Átvevő szolgáltató által küldött Adatlap és Előfizetői Nyilatkozat pontatlan, hibás adatokat tartalmaz, mely alapján az Átadó szolgáltató nem tudja egyértelműen beazonosítani az Előfizetőt, illetve nem az Előfizető kéri a számhordozást.
- d) az Átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van (díjtartozás), amelyet az Átvevő szolgáltató nem vállalt át.
- e) ISDN számtartomány, illetve több kapcsolási számmal rendelkező analóg állomás csak egyben hordozható, ezért ha az Átvevő Szolgáltató nem a teljes tartomány illetve az összes, a telefonvonalhoz tartozó kapcsolási számot adja meg az Adatlapon és az Előfizetői Nyilatkozaton, a számhordozás elutasításra kerül.

Az Átadó Szolgáltató köteles hitelt érdemlően igazolni az Átvevő Szolgáltatónak az elutasítás indokául szolgáló tényt.

A számátadási időablak nem lehet több 4 óránál. A számátadás Szolgáltató által vállalt időszaka minden hétköznap 18-22h közötti időszak.

Az előfizetőnek nem lehet semmilyen számlatartozása az átadó szolgáltatónál. Az InterNet-X Magyarország Kft. nem vállalja át a leendő ügyfelei helyett az átadó szolgáltatónál fennálló számlatartozását.

A szám átadása és átvétele a kölcsönösen egyeztetett időablakon belül történik. Az átadási időablakot az átvevő szolgáltató egyezteti az előfizetővel és az átadó szolgáltatóval.

Hurok átengedésre műszaki okok miatt nincs lehetőség, ezért telefonszámot elhordozni csak hurokátengedés nélkül lehet.

Az InterNetX Magyarország Kft által előfizetőnek bérbe adott különleges hívószámokat elhordozni nem lehet.

## 9 szerződés időtartama

### **9.1 a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

#### **9.1.1 A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés időtartama**

Legrövidebb szerződési időszak határozatlan idejű szerződés esetén egy hónap.

Az előfizetői szerződés általános esetben határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratára előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ráutaló magatartással, ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

A Felek határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó Előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti.

Amennyiben az átvállaló Előfizető a szerződés átadó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó Előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.

- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
  - da) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
  - db) Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás fő paramétereit jelentősen – előfizetőre nézve hátrányosan – módosítja. Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett

kedvezményel azonos mértékű kötbért sem. A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén írásos felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **9.2 az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

### **9.2.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel**

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen új ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásnak. A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

### **9.2.2 Egyoldalú szerződésmódosítás**

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben 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;

- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve a szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
  - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
  - ha a fejállomás cseréje, megszűnése miatt, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett műholdas szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
  - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et 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.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból 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 felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF 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 ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### 9.2.3 Az Előfizetők értesítése

Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet 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 ÁSZF-e 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.
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

#### *Az értesítéssel kapcsolatos további előírások*

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

#### **9.2.4 Díjmódosítás**

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától módosulhatnak. A szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emeli az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula).

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt 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.

### **9.3 az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

#### *Átírás általános szabályai*

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét a 6.3.5. tartalmazza.

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 kezdeményezőnek kell nyilatkoznia. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő 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 átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.

- Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben íz átírára vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírára vonatkozó igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

#### *Átírás üzleti Előfizető esetén*

Amennyiben az Üzleti Előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírára is. Ha egyéni Előfizetőről kéri Üzleti Előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Üzleti előfizetőről egyéni előfizetésre történő átírás esetén az átírási díj megfizetésén túl előfizetőnek nyilatkoznia kell, hogy a lakossági szolgáltatás feltételeit tudomásul veszi.

#### *Áthelyezés*

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

A Szolgáltató hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb

az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 30 napon belüli időpontban teljesíti,

- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az Előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető 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.

*Csomagváltás az Előfizető kérelmére*

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor, kezdeményezheti az Előfizető igényelt programcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

Üzleti csomagról egyéni előfizetői csomagra váltás esetén előfizetőnek nyilatkoznia kell, hogy a lakossági szolgáltatás feltételeit tudomásul veszi.

## **10 Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1 a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

#### **10.1.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái**

A jogszabályban kötelezően előírt, illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszám,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- f) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- g) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,

- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, az abból származó díjak számlázása, követelések érvényesítése céljából:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- f) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat (tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.).

### **10.1.2 Az adatok tárolásának időtartama és módja**

A 10.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 10.1. d)-g) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 1 évig kezelhetők.

A Szolgáltató egyébként az adatokat a hiba elhárítását vagy a panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.



A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

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

### **10.1.3 A személyes adatok továbbításának esetei**

A 10.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, az adat kezelésének időtartamára átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,

- b) panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetően a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

Minden átadott adatot meg kell semmisíteni, az adatkezelési feladat ellátása után.

### **10.2 tájékoztató az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

A 10.1.1. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

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

Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhely (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

Személyes adatok kezelésével kapcsolatos további kiegészítések az 5. sz. mellékletben található.

### **10.3 Hangfelvételek készítése és kezelése**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre

bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követően maximum 1 évig tárolja.

### **10.4 Az adatvédelmi felelős**

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve: Seres Lajos

Beosztása: ügyvezető igazgató

Elérhetősége:

5600 Békéscsaba, Jókai u. 23/7

66/333-333

adatvedelem@internet-x.hu

## **11 az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje**

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

### **11.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

## **11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

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

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

## **11.3A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat**

Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesítse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére.

## **11.4 Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről**

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, internet) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

### **11.5 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra**

Szolgáltató nem ad ki Előfizetői adatot semmilyen célra harmadik személy részére jelen pont tárgyát képező célra.

## **12 az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

### **12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- h) a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a Felek közös megegyezésével.

#### **12.1.1 Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai**

##### *Előfizető rendes felmondása*

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésnek megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizető aláírása

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezést követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezése alkalmazástól közös megegyezés alapján el lehet térni..

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

Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

#### *Előfizető rendkívüli felmondása*

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.1.2 Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai**

### **12.1.2.1 Szolgáltató rendes felmondása**

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási határideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indok lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

*Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei*

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- d) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja
- e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

*Az előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása*



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 az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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 a 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 a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatáskorlátozására.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

### *Vagyoni biztosíték*

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítetlen 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 ad biztosítékot, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

### **12.1.3 Előfizető elállása**

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől.

Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

### **12.1.4 Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése útján.

## **12.2 Eljárás a szerződés megszűnése esetén**

### **12.2.1 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat, az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a belépési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

### **12.2.2 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. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult kártérítést felszámítani.

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

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámítja a kiszállási, begyűjtési díjat.

A 12-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizető rendkívüli felmondás és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

## **13 a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, telefonszámok kiosztása, kezelése**

### **13.1 Szolgáltató választás előhívó szám használatával vagy állandó berendezéssel**

Műszaki okokból kifolyólag nincs lehetőség szolgáltató választó előhívószámok használatára, és ezzel a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges. A fenti okból kifolyólag az állandó berendezés sem lehetséges.

### **13.2 Telefonszámok kiosztása kezelése**

Új előfizetés esetén – számhordozás esetének kivételével – a telefonszámot a szolgáltató osztja ki az előfizető részére automatikusan a rendelkezésre álló készletből.

Amennyiben az előfizető saját maga kívánja a telefonszámot kiválasztani, akkor külön díj ellenében teheti meg a rendelkezésre álló és kiosztható számok közül. Egyedi szám választásának díja a díjszabásban található.

A fent tartott különleges számok külön feltételek mellett igényelhetők. Az ilyen számokat vagy bérleti konstrukcióban lehet igénybe venni, vagy extra díj megfizetésének ellenében igényelhető. A bérleti díjat és az extra díjat a díjszabás tartalmazza. Bérleti konstrukció esetén a szám nem elhordozható.

### **13.3 Telefonszám megváltoztatása az előfizető kérésére**

Az előfizető a telefonszám megváltoztatását tetszőleges gyakorisággal kérheti. A számváltoztatás feltétele és díja megegyezik az egyedi szám igénylésének feltételeivel.

A visszaadott telefonszámot a szolgáltató leghamarabb hat hónap elteltével újra kiadhatja.

A visszaadott telefonszámra szövegbemondó szolgáltatás legfeljebb három hónapra kérhető. A hangbemondás díja a díjszabásban található. A bemondandó szöveget a szolgáltató által megadott szövegtárból lehet kiválasztani.

## **14 az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **14.1 az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. Ilyen különösen az előfizető adatiban bekövetkezett változás.

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, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól.

Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

### **14.2 a szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.

Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

### **14.3 a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az Előfizető köteles biztosítani a hozzáférést a Szolgáltató részére a hálózathoz-, a szolgáltatás nyújtásához az előfizető lakásába telepített műszaki berendezésekhez a hibaelhárítás céljából.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint 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 Előfizető figyelmét a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-re vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

Az előfizető lakásában telepített végberendezés(ek) villamos fogyasztása az előfizető érdekkörébe tartozik, ezért az eszköz által fogyasztott villamos energia árát nem lehet a Szolgáltatóra terhelni.

#### **14.4 az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

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

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

### **15 műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása**

Jelen ÁSZF-ben ez a pont nem értelmezhető.

## 16 - 1. sz. melléklet: Telefonszolgáltatás, Csomagok leírása

### 16.1 Telefon szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei

#### 16.1.1 Csomagok, percdíjak, egyéb díjak

##### Alapcsomag:

Havi díj	1270 Ft
Belépési díj	12 700 Ft
Hűségidő	1 év
Korlátozások	élő és aktív Internet-X Internet előfizetés szükséges

##### Percdíjak:

<b>Hálózaton belül</b>	3,8 Ft/perc
<b>Helyi vezetékes hívás (adott körzeten belül)</b>	6,4 Ft/perc
<b>Távolsági hívás (mobil kivételével)</b>	12,7 Ft/perc
<b>Mobil hívások</b>	50,8 Ft/perc
<b>Nemzetközi 1-es zóna</b>	25,4 Ft/perc
<b>Nemzetközi 2-es zóna</b>	50,8 Ft/perc
<b>Nemzetközi 3-as zóna</b>	108 Ft/perc
<b>Nemzetközi 4-es zóna</b>	182 Ft/perc
<b>Nemzetközi 5-ös zóna</b>	243,8 Ft/perc
<b>Nemzetközi 6-os zóna</b>	609,6 Ft/perc

***Az árak a 27% ÁFA összegét tartalmazzák!***

***Kedvezményes időszak:*** Az InterNet-X Magyarország Kft. a fenti percdíjak tekintetében **nem különböztet meg nappali vagy kedvezményes időszakot.**

**Díjazás alapja:** A szolgáltatásdíjak a havidíjból és a forgalmi díjakból állnak. Forgalomért szolgáltatás esetén a forgalom mérés alapja a másodperc.

**Számlázási időszak:** A számlák kiállítása havi periódusban történik. A számlázási időszak a hónap első napjának kezdétől a hónap utolsó napjának végéig tart.

**Kiépítési díj:** A kiépítési díja tartalmazza az egy végponthoz történő kiépítés munkadíját, maximum 15m telefon kábelel végződtetve. Minden szerződéskötést kiépítési felmérés előz meg, amely során kollégáink a megvalósítás lehetőségeit vizsgálják meg. A szolgáltatáshoz szükséges telefon interfésszel ellátott modemet a szolgáltató biztosítja. A modem szabványos telefoncsatlakozóval rendelkezik. A csatlakoztatható végberendezésekre vonatkozó előírások az ÁSZF 3. pontjában találhatóak meg.

A műsorelosztó hálózatokon nyújtott Telefonszolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

### Egyéb díjak:

Megnevezés	Ár
Szerződésmódosítás	díjmentes
Szerződésmódosítás, tulajdonos váltással (új tulajdonos által fizetendő)	1 270 Ft
Hozzáférés áthelyezés új címre - műszaki megvalósíthatóság esetén	12 700 Ft
Szabálytalan vételezés felderítési, elhárítási díj (vétkes részére)	25 400 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	635 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	635 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	1 270 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	1 270 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége egyéni előfizetőnél	12 700 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége közületi előfizetőnél	12 700 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - előfizető kérésére történő szüneteltetésnél	1 270 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - díjhátralékos előfizető esetében	3 810 Ft
Kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	3 810 Ft
Előfizetői csomag lefelé módosításának díja	6 350 Ft
Számlamásolat díja, egy oldalas (vagy első oldal)	635 Ft
Számlamásolat díja, minden további oldal	110 Ft
Hívásrészletező díja, egy oldalas (vagy első oldal)	635 Ft
Hívásrészletező díja, minden további oldal	110 Ft
Telefonszám elhordozás szolgáltatóhoz (átvétel)	6 350 Ft
Telefonszám elhordozás szolgáltatótól (átadás)	6 350 Ft
Egyedi telefonszám / számváltatás díja	6 350 Ft
Különleges telefonszám díja	152 400 Ft
Különleges telefonszám havi bérleti díja	15 240 Ft
Hangbemondás havi díja telefonszám változáskor	1 270 Ft
Szünetelés aktiválási díja	1 270 Ft
Szünetelés visszakapcsolási díja	1 270 Ft

Az árak tartalmazzák a hatályos ÁFA (27%) összegét.



**Nemzetközi díjzónák:**1-es zóna:

*Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Egyesült Államok - Alaszka, Anglia, Argentína, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Bulgária, Chile, Csehország, Dánia, Dél-Korea, Észtország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Hongkong, Hongkong \* Mobil, Horvátország, Írország, Izland, Izrael, Japán, Kanada, Kína, Lengyelország, Luxemburg, Malajzia, Monaco, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Puerto Rico, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szingapúr, Szingapúr \* Mobil, Szlovákia, Szlovénia, Tajvan, Thaiföld, Thaiföld \* Mobil, Új-Zéland, Venezuela, Virgin-szigetek (amerikai)*

2-es zóna:

Albánia, Amerikai Egyesült Államok - Hawaii, Amerikai Szamoa, Andorra, Bahamák, Bahrein, Bermuda, Bolívia - La Paz, Brunei Darussalam, Brunei Darussalam \* Mobil, Ciprus (Görög), Ciprus (Török), Ciprus \* Mobil, Costa Rica, Costa Rica \* Mobil, Dél-afrikai Köztársaság, Dél-Korea \* Mobil, Finnország, Gabon, Ghána, Gibraltár, Grúzia, India, India \* Mobil, Irak, Izrael \* Mobil, Jordánia, Kína \* Mobil, Kolumbia, Kuvait, Kuvait \* Mobil, Laosz, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Malajzia \* Mobil, Malawi, Málta, Mexikó, Oroszország, Oroszország \* Mobil, Pakisztán, Pakisztán \* Mobil, Panama, Paraguay, Paraguay -Asuncion, Peru - Lima, Románia, Salvador, Szerbia, Szerbia \* Mobil, Tajvan \* Mobil, Törökország, Ukrajna, Uruguay, Üzbegisztán, Vatikán város, Vietnám, Vietnám \* Mobil, Zimbabwe

3-as zóna:

Afganisztán, Afganisztán \* Mobil, Albánia \* Mobil, Algéria, Algéria \* Mobil, Andorra \* Mobil, Anglia \* Mobil, Anglia \* osztott költségek, Angola, Angola \* Mobil, Anguilla, Antigua és Barbuda, Antigua és Barbuda \* Mobil, Argentína \* Mobil, Aruba, Ausztrália \* Mobil, Ausztria \* Mobil, Azerbajdzsán, Azerbajdzsán \* Mobil, Bahrein \* Mobil, Banglades, Banglades \* Mobil, Barbados, Belarusz (Fehéroroszország), Belarusz (Fehéroroszország) \* Mobil, Belgium \* Mobil, Belize, Benin, Bhután, Bolívia, Bolívia \* Mobil, Bosznia-Hercegovina, Bosznia-Hercegovina \* Mobil, Botswana, Botswana \* Mobil, Brazília, Brazília \* Mobil, Bulgária \* Mobil, Burkina Faso, Burundi, Burundi \* Mobil, Cape Verde, Chile \* Mobil, Csád, Csehország \* Mobil, Dánia \* Mobil, Dél-afrikai Köztársaság \* Mobil, Dominika, Dominikai Köztársaság, Dominikai Köztársaság \* Mobil, Ecuador, Ecuador \* Mobil, Egyesült Arab Emírátsok, Egyesült Arab Emírátsok \* Mobil, Egyiptom, Egyiptom \* Mobil, Elefántcsontpart, Elefántcsontpart \* Mobil, Equatorial Guinea, Eritrea, Észtország \* Mobil, Etiópia, Etiópia \* Mobil, Feröer-szigetek, Fidzsi-szigetek, Finnország \* Mobil, Francia Guyana, Francia Polinézia, Franciaország \* Mobil, Fülöp-szigetek, Fülöp-szigetek \* Mobil, Gambia, Gambia \* Mobil, Ghána \* Mobil, Görögország \* Mobil, Grenada, Grúzia \* Mobil, Guatemala, Guatemala \* Mobil, Guinea, Guyana, Haiti, Haiti \* Mobil, Holland Antillák, Hollandia \* Mobil, Honduras, Horvátország \* Mobil, Indonézia, Indonézia \* Mobil, Irak \* Mobil, Irán, Irán \* Mobil, Írország \* Mobil, Izland \* Mobil, Jamaica, Jamaica \* Mobil, Japán \* Mobil, Jemen, Jordánia \* Mobil, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kambodzsa \* Mobil, Kamerun, Kamerun \* Mobil, Kazahsztán, Kazahsztán \* Mobil, Kenya, Kenya \* Mobil, Kirgizisztán, Kirgizisztán \* Mobil, Kolumbia \* Mobil, Kongó, Kongó \* Mobil, Kongói Demokratikus Köztársaság, Közép-afrikai Köztársaság, Lengyelország \* Mobil, Lesotho, Lettország \* Mobil, Libanon, Libanon \* Mobil, Libéria, Libéria \* Mobil, Líbia, Líbia \* Mobil, Litvánia \* Mobil, Luxemburg \* Mobil, Macedónia, Macedónia \* Mobil, Madagaszkár, Makao, Maldív-szigetek, Mali, Mali \* Mobil, Málta \* Mobil, Marokkó, Marokkó \* Mobil, Mauritánia, Mauritius, Mexikó \* Mobil, Mianmar, Moldova, Moldova \* Mobil, Monaco \* Mobil, Mongólia, Montenegro, Montenegro \* Mobil, Montserrat, Mozambik, Mozambik \* Mobil, Namíbia, Namíbia \* Mobil, Németország \* Mobil, Nepál, Nicaragua, Nicaragua \* Mobil, Niger, Niger \* Mobil, Nigéria, Nigéria \* Mobil, Norvégia \* Mobil, Olaszország \*

Mobil, Omán, Örményország, Örményország \* Mobil, Palesztina, Palesztina \* Mobil, Panama \* Mobil, Paraguay \* Mobil, Peru, Peru \* Mobil, Portugália \* Mobil, Quatar, Románia \* Mobil, Ruanda, Ruanda \* Mobil, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent, Salvador \* Mobil, Seychelles-szigetek, Sierra Leone, Spanyolország \* Mobil, Sri Lanka, Suriname, Svédország \* Mobil, Szaúd-Arábia, Szaúd-Arábia \* Mobil, Szenegál, Szenegál \* Mobil, Szíria, Szíria \* Mobil, Szlovákia \* Mobil, Szlovénia \* Mobil, Szudán, Szváziföld, Tadzsisztán, Tanzánia, Tanzánia \* Mobil, Togo, Togo \* Mobil, Tonga, Törökország \* Mobil, Trinidad és Tobago, Tunézia, Tunézia \* Mobil, Turks és Caicos, Türkmenisztán, Uganda, Uganda \* Mobil, Új-Kaledónia, Új-Zéland \* Mobil, Ukrajna \* Mobil, Uruguay \* Mobil, Venezuela \* Mobil, Virgin-szigetek (brit), Zambia, Zambia \* Mobil

#### **4-es zóna:**

Comore-szigetek és Mayotte, Dzsibuti, Gibraltár \* Mobil, Guadeloupe, Kongói Demokratikus Köztársaság \* Mobil, Liechtenstein \* Mobil, Marshall-szigetek, Martinique, Mikronézia, Nyugat-Szamoá, Réunion, Saint Pierre és Miquelon, Svájc \* Mobil, Zimbabwe \* Mobil

#### **5-ös zóna:**

Észak-Korea, Falkland-szigetek, Grönland , Grönland \* Mobil, Guinea Bissau, Kiribati

#### **6-os zóna:**

Antarktisz, Cook-szigetek, Északi Mariana-szigetek, INMARSAT MINI M, Kelet-Timor, Kuba, Kuba \* Mobil, Nauru, Niue, Norfolk-sziget, Óceánia, Pápua Új-Guinea, Saint Helena, Salamon-szigetek, Sao Tomé és Príncipe, Szomáliai Demokratikus Köztársaság, Tuvalu, Vanuatu, Wallis és Futuna

### **16.1.2 A szolgáltatás használatához szükséges eszköz(ök)**

A szolgáltatás igénybe vételéhez az előfizetőnek rendelkeznie kell saját telefonkészülékkel, az nem része a szolgáltatásnak. A telefonkészüléknek rendelkeznie kell típusengedéllyel. A végberendezés csatlakoztatása szabványos RJ11-es csatlakozón keresztül történik. A végberendezés (telefonkészülék, fax készülék) beszerezhető a kereskedelmi forgalomban, de egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja azt. Lásd még 3. pontot.

### **16.1.3 Rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 90% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemi idő 90%-ában biztosítja a szolgáltatást.

### **16.1.4 Egyedi feltételek**

A telefonszolgáltatás nyújtására alkalmas telefon adaptert (csak analóg szolgáltatás esetén) a Szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt. Az adapter a Szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás (hálózat) részét képezi.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt

felelősséget vállalni a hozzá kihelyezett eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóságtól függetlenül - felelősséggel tartozik.

Előfizető a fentiekén túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti.

Az Előfizető felel a szolgáltatás hozzáférési pontja utáni, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve végberendezés szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az előfizetői hozzáférés utáni szakasz, vagy a végberendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető a fentiekén túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a kihelyezett eszközöket és az eszköz előtti hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

#### **Alvállalkozók:**

Az Internet-X a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait az általa igényelt szolgáltatás hozzáférési pont interfészének kiépítéséhez a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

### **16.1.5 Feltételes kedvezmények**

A szolgáltatási szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségesség, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az Előfizető köteles a

Szolgáltató részére egy összegben megfizetni a elkötelezettség vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

### **16.1.6 Áthelyezés**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt indoklással együtt elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges az.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn belül-, de maximum 30 napon belül teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén a Szolgáltató értesítésétől számított **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

### **16.1.7 Szolgáltató választás (közvetítő választás) feltételei**

A szolgáltató választás feltételei a 13. pontban található

### **16.1.8 Hívószám elhordozás feltételei**

A szolgáltató választás feltételei a 8. pontban található

## **17 - 2. sz. melléklet: A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás Szolgáltató saját hálózatán vehető igénybe. A részletes területek az ügyfélszolgálaton és a Szolgáltató honlapján érhetők el.

## **18 - 3. sz. melléklet: Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak**

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével szabadon állapítja meg.

### **18.1 A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

A Szolgáltató a jelen melléklet 3. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt az elévülési idő alatt.

## **18.2 Kedvezmények**

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

## **18.3 Hó közti díjfizetés**

Ha az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti, úgy a Szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás díját fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az Előfizető bruttó 10.000,-Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hó közti díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

## **18.4 A számlázási időszak módosítása**

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján ([www.internet-x.hu](http://www.internet-x.hu)) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

## **18.5 Késedelmi kamat**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

## **18.6 Feltételes kedvezmény**

A feltételes kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák.

### **18.7 Közvetített szolgáltatás**

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

### **18.8A Szolgáltató az Előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz**

- hagyományos elszámolási módon, mely alapján a Szolgáltató az Előfizető részére a hozzáférés díját, valamint egyéb, fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési Szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési Szolgáltató között létrejött külön előfizetői szerződés alapján.
- fordított elszámolási módon, amely esetben az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos használati és az azzal összefüggő távközlési díjait a Szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére a Szolgáltató és a távközlési Szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján.

A hagyományos elszámolási módot a Szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

## **19 - 4. sz. melléklet: Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények**

**Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények**

### **19.1 Célértékek és minimál értékek:**

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>	<b>Vállalt minimál érték</b>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 [nap]	15 [nap]
Minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 [óra]	72 [óra]
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési határideje	25 [nap]	30 [nap]
A szolgáltatás rendelkezésre állása	90 [%]	90 [%]
Sikertelen hívások aránya	3 [%]	3 [%]
A hívás felépítési ideje	20 [s]	20 [s]
Kezelő hibafelvevő válaszüzeje	60 [s]	60 [s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	- (nem értelmezett)	

### **19.2 Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése, számítása**

#### **19.2.1 Új hozzáférési létesítési idő**

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

#### **Értelmező kiegészítések:**

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

#### **Kizárt esetek:**

- visszavont megrendelések,



- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

**A mért jellemzők:**

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő, napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**19.2.2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában [megkezdett óra]

**Értelmező kiegészítések:**

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

**Hibabejelentés:** a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

**Kizárt esetek:**

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

**A mért jellemzők:**

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**19.2.3 Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:**

Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje, napban [megkezdett naptári nap]

**Értelmező kiegészítések:**

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételeéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

**Kizárt esetek:**

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

**A mért jellemzők:**

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

- a.) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,
- b.) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**19.2.4 A szolgáltatás rendelkezésre állása**

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

**Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

**A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:**

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

**Kizárt esetek:**

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

**A mért jellemzők:** Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgálatni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató (RA) származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

**19.2.5 Sikertelen hívások aránya**

A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (SHA) [%]

**Értelmező kiegészítések:**

Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad.

Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz is kell kapcsolódnia.

A hívások tekintetében sikertelen hívásnak minősül:

- sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolatot a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt,
- megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.

A (vizsgáló)hívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük. A (vizsgáló)hívásoknak minimum 5 másodperc tartásidejűeknek kell lenniük.

#### **Mért jellemzők:**

Sikertelen hívások száma (SH): sikertelen (teszt)hívások száma az adatgyűjtési időszakban.  
Megkísérelt összes hívások száma (ÖH): összes (teszt)hívás száma az adatgyűjtési időszakban.

A méréseket a szolgáltatás (szolgáltató által meghatározott) nagy forgalmú időszakában úgy kell ütemezni, hogy azok visszatükrözzék a forgalom változásait.

#### **Alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó és támogató rendszerei, vagy a tesztberendezések által rögzített adatok. Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén az alapadatok forrása minden esetben a szolgáltató nyilvántartó és támogató rendszereiből származó, valós forgalmi adat kell legyen.

#### **Minőségi mutató származtatása:**

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikertelen hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%)

### **19.2.6 A hívás felépítési ideje**

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (HFI) [megkezdett másodperc]

**Értelmező kiegészítések:**

Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz kell kapcsolódnia. A vizsgálóhívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük. A méréseket úgy kell végezni, hogy a végződtetési pont közös csatornás jelzésrendszert alkalmazó központokhoz kapcsolódjon.

**Mért jellemzők:**

A hívás felépítési ideje (HFI) = azon időtartam, amelynek kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését. A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.

**Alapadatok forrása:**

A tesztberendezések által rögzített adatok vagy a szolgáltató nyilvántartó és támogató rendszereinek legalább egyhavi forgalmi adatai.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban végzett tesztívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. A vizsgálóhívások száma a szolgáltató választása szerint legalább az átlagos előfizetői szám 1 %-a, maximálisan 20.000 db.

**19.2.7 Kezelő, hibafeltevő válaszideje**

A kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszideje (KVI) [másodperc]

**Értelmező kiegészítések:**

Az EHT 140. § (3) bekezdése értelmében a hibafeltevő munkahelyek elérhetőségére is vonatkoznak a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet ügyfélszolgálati elérhetőségre vonatkozó előírásai.

Kizárt esetek:

- a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,

- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

**Mért jellemzők:**

Kezelő, hibafelvevő válaszideje (KVI): Az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától - a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.

**Alapadatok forrása:**

A szolgáltató adatgyűjtő és feldolgozó rendszere, ennek hiányában a vizsgáló hívások rögzített eredménye

**Minőségi mutató származtatása:**

A mutató értéke a leggyorsabb válaszidejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75 %-ának időbeli felső korlátja. (Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.) Az adatok származtatása a szolgáltató szolgáltatási területén mérésel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik.

**19.2.8 Bithiba arány hozzáférési vonalanként:**

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. A szolgáltatás esetében nem értelmezett.

**20 - 5. sz. melléklet: Személyes adatok kezelése**

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

Az Internet-X Magyarország Kft. Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató, vagy Internet-X) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

## **20.1 A személyes adatok kezelésének jogi háttere**

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

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

## **20.2 A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük**

Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az



adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adattovábbítás: ha az adatot feldolgozás céljára illetékes személy számára hozzáférhetővé teszik;

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

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

### **20.3A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű

adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 5. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található Előfizető hozzájárulása típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama***</b>
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	EHT. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	EHT. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	EHT. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám	EHT. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés



		bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	EHT. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közzéadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	EHT. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közzéadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	EHT. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közzéadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	EHT. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közzéadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági

		szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	EHT. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó (k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

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

\*\* az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

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

#### **20.4 A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai**

- 1) A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
- 2) A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.internet-x.hu](http://www.internet-x.hu) internetes cím alatt érhető el.
- 3) Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
- 4) A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

- 5) Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
- 6) A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.