



**Kft.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Létrehozva: 2011.05.02  
Hatályba lépés: 2012.05.01.  
Utolsó módosítás: 2012.03.21  
Utolsó Módosítás: 2014.09.01  
Utolsó Módosítás: 2015-11-01.

## Tartalomjegyzék

|                                                                                                                                                                  |                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>1. A szolgáltató neve, címe.....</b>                                                                                                                          | <b>5</b>                  |
| <b>2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....</b>                                                                              | <b>6</b>                  |
| <b>3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás ...</b>                                                                                              | <b>7</b>                  |
| 3.1 Ajánlattétel.....                                                                                                                                            | 7                         |
| 3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....                                                                                       | 8                         |
| 3.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....                                                                                 | 8                         |
| 3.4 Egyéni előfizetői nyilatkozat.....                                                                                                                           | 9                         |
| <b>4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének vállalási ideje .....</b>                                                                                     | <b>14</b>                 |
| <b>5. A szolgáltatásminőségi mutatók értelmezése, minimál- és célértékei, valamint teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere.....</b>                          | <b>15</b>                 |
| 5.1 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje.....                                                                                                                    | 16                        |
| 5.2 A szolgáltatás rendelkezésre állása .....                                                                                                                    | 17                        |
| 5.3 A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés.....                                                                                                       | 17                        |
| 5.4 Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés .....                                                                                                        | 18                        |
| 5.5 A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség .....                                                                                           | 19                        |
| 5.6 Bithiba arány hozzáférési vonalanként.....                                                                                                                   | 19                        |
| 5.7 Az adatforgalom mérése .....                                                                                                                                 | 20                        |
| <b>6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak .....</b> | <b>21</b>                 |
| 6.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok.....                                                                                        | 21                        |
| 6.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte.....                                                                                                                     | 22                        |
| 6.3 A legrövidebb szerződéses időszak .....                                                                                                                      | 22                        |
| <b>7. Az előfizetői szerződés módosítása.....</b>                                                                                                                | <b>22</b>                 |
| 7.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei .....                                                              | 23                        |
| 7.2 A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása.....                                                                   | 23                        |
| 7.3 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai.....                                                                                               | 29                        |
| 7.4 Az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje.....                                                                                                       | 29                        |
| 7.5 A kötbér meghatározása, mértéke, módjai .....                                                                                                                | 23                        |
| <b>8. Az előfizető szolgáltatás szünetelése .....</b>                                                                                                            | <b>34</b>                 |
| 8.1 A szünetelés esetei.....                                                                                                                                     | 34                        |
| 8.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama.....                                                                                            | 35                        |
| <a href="#"><u>8.3 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, határideje</u></a> .....                                             | <a href="#"><u>27</u></a> |

|                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei .....</b>                | <b>38</b> |
| <b>10. Az előfizetői szerződés megszűnése.....</b>                                                                 | <b>45</b> |
| 10.1 Az előfizetői szerződés megszűnése .....                                                                      | 45        |
| 10.2. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről .....                                  | 46        |
| 10.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről .....                                  | 48        |
| 10.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére .....                                       | 49        |
| 10.5 Leszerelés .....                                                                                              | 49        |
| <b>11. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....</b>                                                 | <b>50</b> |
| 11.1 A hibabejelentő elérhetősége .....                                                                            | 50        |
| 11.2 A vállalt hibaelhárítási célértékek .....                                                                     | 50        |
| 11.3 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete .....                                                       | 50        |
| 11.4 Az előfizető által okozott hiba .....                                                                         | 51        |
| <b>12. Az ügyfélszolgálat működése; Az előfizetői panaszok intézése .....</b>                                      | <b>51</b> |
| 12.1 Az ügyfélszolgálat működése .....                                                                             | 51        |
| 12.2 Az előfizetői panaszok intézése.....                                                                          | 53        |
| <b>13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....</b>                            | <b>55</b> |
| 13.1 Kötbér .....                                                                                                  | 55        |
| 13.2 Kártérítés.....                                                                                               | 56        |
| 13.3 Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés.....                                                             | 56        |
| 13.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....                                       | 56        |
| <b>14. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei; a szolgáltatás használatának szabályai .....</b> | <b>58</b> |
| <b>15. Adatkezelés, adatbiztonság .....</b>                                                                        | <b>58</b> |
| 15.1 A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre .....                                                        | 58        |
| 15.2 A személyes adatok tárolásának időtartama.....                                                                | 59        |
| 15.3 A személyes adatok továbbításának feltételei.....                                                             | 60        |
| 15.4 A személyes adatok kezelésének jogcíme .....                                                                  | 62        |
| 15.5 A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; A személyi adat kezelésének célja .....                            | 62        |
| 15.6 Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra .....                                                   | 63        |
| 15.7 Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében.....                                                    | 63        |
| 15.8 A szolgáltató felelőssége a személyes adatok kezelése során.....                                              | 63        |
| 15.9 A szolgáltatás használatával járó veszélyek.....                                                              | 63        |
| 15.10 Adatvédelmi felelős; Tájékoztató az ügyfelek személyes adatainak kezeléséről .....                           | 64        |
| <b>16. A szolgáltató és az előfizető felelőssége .....</b>                                                         | <b>65</b> |
| 16.1 Az előfizetői felelőssége .....                                                                               | 65        |
| 16.2 Szolgáltató jogai és felelőssége a szolgáltatás keretében kapott információk tartalmáért .....                | 66        |
| 16.3 Értesítés a jogsértő - információs társadalommal összefüggő - szolgáltatásról .....                           | 68        |
| <b>17. Az előfizetői szolgáltatások díja .....</b>                                                                 | <b>70</b> |
| 17.1 Egyszeri díjak .....                                                                                          | 70        |
| 17.2 Rendszeres díjak .....                                                                                        | 70        |
| 17.3 Díjazási időszakok .....                                                                                      | 71        |

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 17.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások.....                                       | 71        |
| 17.5 A díjfizetés és számlázás módja.....                                                         | 71        |
| 17.6 Vagyonbiztosítás.....                                                                        | 72        |
| 17.7 Kihelyezett távközlési berendezés letéti díj (óvadék) és átalánykártérítési biztosítás ..... | 73        |
| 17.8 Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai .....                                            | 74        |
| <b>18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....</b>                                  | <b>74</b> |
| <b>1. számú melléklet: A szolgáltatások leírása .....</b>                                         | <b>75</b> |
| <b>2. számú melléklet: Egyedi Előfizetői Szerződés .....</b>                                      | <b>77</b> |
| <b>3. számú melléklet: Előfizetői Díjtáblázatok.....</b>                                          | <b>80</b> |
| <b>4. számú melléklet: Az Internet Használat Alapelvei .....</b>                                  | <b>83</b> |
| <b>5. számú melléklet: A Szolgáltatások Földrajzi elérhetősége .....</b>                          | <b>87</b> |
| <b>6. számú melléklet: Szolgáltatások minőségi mutatói, célértékei.....</b>                       | <b>88</b> |

## **Általános Szerződési Feltételek:**

### **1. A szolgáltató neve, címe**

A szolgáltató neve: OKTÁVNET KFT

A szolgáltató neve röviden: OKTÁVNET Kft.

A szolgáltató székhelye: 2481 Velence, Enyedi utca 21.

Telephelye címe: 2481 Velence, Enyedi utca 21.

Ügyfélszolgálat: elérhetősége: 2481 Velence, Enyedi utca 21.

Nyitva tartás munkanapokon: 9-12h-ig,14-17h-ig

Telefon: 22/470-356 06/30-977-3570

Fax: 21/292-0310

Email: oktavnet@oktavnet.hu

1.7. Az általános szerződési feltételek alkalmazása

1.7.1. A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján

kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de

nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),

b.) az elektronikus hírközlési előfizet i szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.)

NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.)

ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,

c.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII.

törvény (a továbbiakban: Avtv.),

d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),

e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatásminőségének az előfizetők és felhasználók védelmével

összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH

rendelet,

f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizet i szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő

módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a

Szolgáltató és Előfizet kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval

kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,

g) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizet i szerződésekre és azok módosításaira  
a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.)

Korm. Rendelet,

h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),

2014. március 15. előtt megkötött el fizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő

módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a

Szolgáltató és Előfizet kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött el fizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

k) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követ en megkötött el fizet i szerz désekre és azok módosításaira a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint

## **2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

A szolgáltató az előfizetők számára Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt.

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül.

A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfeleléség tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és elektronikus hírközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a szolgáltatás típusától függően biztosítja az előfizetők részére szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely elektronikus hírközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A szolgáltatás nem elektronikus hírközlő hálózat-specifikus, a szolgáltató az előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az előfizető igénye szerint különböző elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (Mikrohullámú hálózaton keresztüli hozzáférés).

A szolgáltatás egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, ill. az

egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

A szolgáltató az előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak.

### **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

#### **3.1 Ajánlattétel**

##### **3.1.1 Az előfizetői ajánlat**

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. mellékletében található Előfizetői Szerződés nyomtatvány kitöltésével lehet megtenni. Az ajánlatot a leendő előfizetőnek vagy törvényes képviselőjének kell megtennie, és az ajánlatot a szolgáltatónak címezve visszaküldeni.

Az ajánlatnak az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 6.1 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- a szolgáltatás létesítésének kért időpontja;
- az igényelt szolgáltatási csomag megjelölése;
- az előfizetői szerződés időtartama;
- természetes személy előfizető nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi) kívánja igénybe venni;
- az előfizető által igényelt, a szolgáltatás használatba vételéhez szükséges és a szolgáltató által biztosított berendezések meghatározása;

Bármelyik adat hiányában az igénybejelentő szerződéskötési ajánlat joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben az ajánlattétel (igénybejelentés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri az ajánlattevőt az ajánlat megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlattételnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az igénybejelentés (ajánlattétel) időpontjának.

Az ajánlattételt követően a szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti az igénybejelentőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változás, amely az igénybejelentő személyét vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

### **3.1.2 Az ajánlat elutasítása**

Az igénybejelentő által tett ajánlat elutasításra kerül, amennyiben:

- (a) az ajánlat műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- (b) az igénybejelentőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- (c) az igénybejelentőnek a szolgáltatóval vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

### **3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

A szolgáltató jogosult az előfizető számára az általa nyújtott szolgáltatással együtt, saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámolni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben - az előfizető távközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. A szolgáltató a Megrendelőlapon feltünteti az ilyen módon vásárolható árukat és szolgáltatásokat, valamint azok díját valamint az általa kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

### **3.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének, amennyiben ez szükséges - nincsenek műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja előfizetőit.

Az mikrohullámú hálózaton keresztül nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi korlátait az 5. sz. melléklet tartalmazza, az aktuális melléklet a [www.oktavnet.hu](http://www.oktavnet.hu) honlapon megtekinthető.

A szolgáltatások igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz.

### **3.4 Egyéni előfizetői nyilatkozat**

Egyéni előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizetőként) kívánja megtenni.

Az előfizető a nyilatkozatot kizárólag írásban, tértivevénnyel ellátott postai levél útján, a nyilatkozat tartalmát bizonyító okirat hiteles másolatával együttesen vonhatja vissza vagy módosíthatja.

### **EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS**

Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a szolgáltató nevét, címét, az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő elérhetőségét és nyitvatartási rendjét, illetve internetes honlapjának elérését. Az előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, nem természetes személy előfizető esetén cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető bankszámlaszámát; az előfizető adatkezelési hozzájárulását.

Meghatározza a szerződés tartamát, a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határidejét; a szolgáltatás díját és a díjak megfizetésének idejét, módját, a szolgáltatással kapcsolatos egyéb tudnivalókat (szüneteltetés, korlátozás, megszüntetés, hibabejelentés, számlareklamáció stb.).

Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza még a szerződésmódosítás feltételeit, az előfizető jogait szerződésmódosítás esetére, tájékoztatást a jogviták rendezéséről; a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozatot, és az általános szerződési feltételek elérhetőségét, valamint az előfizető azon nyilatkozatát, amely szerint a szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadta.

#### **Az egyedi előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell**

- az elektronikus hírközlési szolgáltató nevét, címét, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetőségét és nyitvatartási rendjét, illetve internetes honlapjának címét;
- az előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét;
- nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető bankszámlaszámát;
- az előfizető hozzájárulását a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- a szerződés tartamát;
- a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határidejét;

- a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértékét, a díjak megfizetésének idejét, módját;
- a szerződés megszüntetésének feltételeit, valamint utalást arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- utalást arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, utalást arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- a szerződésmódosítás feltételeit, az előfizető jogait szerződésmódosítás esetére;
- tájékoztatást arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalást arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- az előfizetői végberendezés felszerelésének helyét – amennyiben az rögzített – és az előfizető hívószámát. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatokat és adatokat;
- a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozatot;
- az általános szerződési feltételek elérhetőségét, valamint az előfizető azon nyilatkozatát, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja. 

## HŰSÉGIDŐSZAK

A hazai gyakorlatban alapvetően háromféle szolgáltatási szerződés terjedt el. Az egyik, a határozatlan idejű, amikor a szolgáltatóval Ön olyan megállapodást köt, amelyben nincs hűségidőszak, és általában nem kapcsolódik hozzá kedvezmény, ebben az esetben a szerződés teljesítése az általános feltételek szerint folyik.

Másik elterjedt forma, a határozott idejű szerződés, amely egy meghatározott időre szól. A harmadik, gyakran alkalmazott szerződéstípus a hűségnyilatkozattal kötött szerződés, amely általában határozatlan idejű szerződéshez kapcsolódik.

Ez utóbbi két szolgáltatási szerződés esetében Ön arra vállal kötelezettséget, hogy előfizetői szerződését a hűségidőszak alatt nem mondja fel; ezért cserébe különféle kedvezményeket vehet igénybe.



## **MIRE FIGYELJEN HŰSÉGIDŐSZAK VÁLLALÁSAKOR?**

Szerződéskötés előtt fontolja meg alaposan, megéri-e Önnek a hűségidőszak vállalása! Az ilyen típusú szerződések esetében sajnos nagyon gyakori, hogy az előfizetők nem járnak el körültekintően. A hűségidőszak a verseny természetes velejárója, amely tisztességes és átlátható feltételek mellett mindkét fél érdekeit szolgálja.

A hűségnyilatkozat az előfizetői szerződés olyan kikötése, melyben az előfizető vállalja, hogy egy meghatározott (hűség)időszakon belül nem szünteti meg rendes felmondással az előfizetői szerződést, ezért cserébe a szolgáltató a hűségnyilatkozatban meghatározott kedvezményben részesíti.

Ennek a szerződésnek tehát előnye, hogy Ön olcsóbban juthat valamilyen szolgáltatáshoz vagy eszközhöz, viszont csak rendkívül nehezen tudja a hűségidőszak alatt azt felmondani. A hűségidőszak lejárta előtti megszüntetés hátrányos jogkövetkezményekkel járhat: sor kerülhet arra, hogy Önnek kötbért kell fizetnie, vagy a teljes szerződéses időszakra vissza kell térítenie a kedvezmény összegét.

A hírközlési technológia igen gyorsan változik, egyre-másra új csomagok jelennek meg a piacon, és a szolgáltatások árai is folyamatosan csökkennek. Az ebből fakadó előnyöket a hűségnyilatkozattal kötött szerződések esetén azok lejártáig nem lehet kihasználni!

A helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén a kedvezmény, illetve a hűségnyilatkozat sok esetben csak egy adott földrajzi címre, helyre érvényes, tehát ha valaki hűségnyilatkozat alapján köt többéves szerződést helyhez kötött szolgáltatásra, és eközben elköltözik, akkor ez egyes szolgáltatóknál „felmondásnak” tekintendő, még akkor is, ha a szolgáltató az új címen is képes lenne tovább szolgáltatni. Más szolgáltatók esetében, csak akkor válik idő előtt „hűtlenné” az előfizető, ha az áthelyezés a szolgáltató tényleges szolgáltatási területén kívülre esik.

Ha bármilyen változás történik az Ön életében a hűségidőszak alatt (költözés, anyagi helyzet romlása, családi állapot változása stb.), és ennek következtében nem vagy máshol szeretné igénybe venni az adott szolgáltatást, akkor Önnek a legtöbb esetben ki kell fizetnie a listás és a kedvezményes ár különbségét, a kötbért és akár a bekötési vagy belépési díjat is!

Mérlegeljen! Biztos abban, hogy egy vagy két évig biztosan igénybe akarja venni a szolgáltatást, és a szerződéskötéskor meghatározott árat kívánja fizetni még egy-két év múlva is? Ha nem,

gondolja meg, hogy a mostani előnyért később milyen árat fizethet, és ennek megfelelően kösse meg hűségnyilatkozatos szerződését!

Aki a szerződéskötés előtt elmulasztja az alapos tájékozódást és a leírtak mérlegelését, könnyen „csapdába” kerülhet, mivel csak akkor ismeri meg a részleteket, amikor már késő.

Rendszerint ekkor már nem lehet segíteni, hiszen az ügyfél aláírta a szerződést. Az aláírt szerződés (illetve az aláírással egyenértékű megrendelés és a szolgáltatás igénybevétele) pedig kötelezettségeket tartalmaz, attól nem vagy csak áldozatos – költséges – úton lehet szabadulni.

Kezelje tehát kellő óvatossággal a szinte minden esetben túlzó reklámokat, a hangzatos ajánlatokat, gondolja át, tegyen meg mindent annak érdekében, hogy az állításokat ellenőrizze!



### **A SZERZŐDÉS HŰSÉGNYILATKOZAT LEJÁRTA ELŐTTI FELMONDÁSÁNAK ÁLTALÁBAN AZ ALÁBBI KÖVETKEZMÉNYEI LEHETNEK**

- A még hátralévő havi díjak megfizetése.
- Az addig igénybe vett szolgáltatásra érvényes kedvezményes és a nem kedvezményes díjak közötti különbözet utólagos megtérítése.
- Az addig igénybe vett kiegészítő szolgáltatásra érvényes kedvezményes és a nem kedvezményes díjak közötti különbözet utólagos megtérítése.
- Az addig igénybe vett eszközök (pl. telefonkészülék, modem) kedvezményes és nem kedvezményes ára közötti különbözet utólagos megtérítése.
- Kötbérfizetési kötelezettség.

### **Mérlegeljen!**

Mit nyer ezzel? Mekkora és milyen kedvezményt kap?

- belépési-, szerelési-, esetleg kártyaaktiválási-díj elengedését
- kedvezményes készüléket
- díjkedvezményt

Mit vállal?

- elkötelezettséget egy vagy több évre
- a szerződést rendes felmondással nem szünteti meg
- nem ad okot a szolgáltatás korlátozására (díjhátralék)

- nem módosítja a szerződést
- nem kéri a szolgáltatás áthelyezését
- nem kéri a szolgáltatás szüneteltetését

Ezeket az információkat a hűségnyilatkozat vagy a határozott idejű szerződés és a szolgáltató ÁSZF-e tartalmazza, az átolvasásra szánjon elegendő időt, figyelmet!

Vegye figyelembe például, hogy egy esetleges költözés esetén, az új helyen a szolgáltató már nem tud szolgáltatni műszaki akadályok miatt, de az előfizetőnek ebben az esetben is ki kell fizetnie a kötbért.

### **Kérdezzen rá!**

Tájékozódjon arról, követi-e a hűségnyilatkozattal kötött szerződésben rögzített ár a piaci árak változását, (jellemzően csökkenését) avagy fennáll-e a veszélye, hogy a hűségnyilatkozat ideje alatt az előfizető az aktuális piaci árnál drágábban fogja a szolgáltatást igénybe venni? Mindig alaposan olvassa végig az általános szerződési feltételeket és az egyedi előfizetési szerződést, és döntse el, hogy alá akarja-e írni a hűségnyilatkozatot, vagy hűségnyilatkozat nélküli szerződési formát választ!



### **A SZERZŐDÉS LEJÁRTA, A „KELLŐ PILLANAT” ELMULASZTÁSA**

Több szolgáltató gyakorlata szerint a hűségnyilatkozat időtartama lejártát megelőzően az előfizetőnek adott időpontig (legtöbbször 30 nappal) jeleznie kell a nyilatkozat felmondását, ellenkező esetben az automatikusan meghosszabbodik.

Amennyiben ezt az előfizető elmulasztja, akkor akarva-akaratlanul újabb időszakra kötheti le magát. A „kellő pillanat elmulasztása” az előfizetők számára súlyos és lényeges következményekkel jár. A határidő és hűségnyilatkozat lejártának közeledtére a gyakorlat szerint a szolgáltatók csak a legkritikább esetben hívják fel az előfizető figyelmét, nem kéri nyilatkozatát.

Ha nem kívánja a hűségnyilatkozat lejártá után annak feltételeit igénybe venni, úgy figyeljen a határidőre, és szolgáltatójánál előre tájékozódjon a hűségnyilatkozat megszűnésének menetéről, lehetőségéről!

Amennyiben az előfizető nem nyilatkozik, a „meghosszabbodott” hűségnyilatkozat tovább folytatódhat az előző feltételekkel, annak kedvezményeivel és kötelezettségeivel. Az így meghosszabbodott hűségnyilatkozatok esetében nem ritka, hogy ha a meghosszabbított időtartam közben az előfizető fel akarja mondani a szerződést, akkor a kiszámlázott kötbér az első időszak kedvezményeit is tartalmazza, tehát akár 3-4 év kedvezményét is egy összegben kell az ügyfélnek kifizetni!

Manapság ez már nem jellemző, de a szerződés aláírása előtt minden esetben tájékozódjon arról, hogy a hűségnyilatkozat lejártakor az automatikusan meghosszabbodik, vagy a lejárat napján megszűnik, esetleg határozatlan idejű szerződéssé alakul az általános feltételek szerinti

határozatlan idejű szerződésekre vonatkozó feltételekkel.



#### **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének vállalási ideje**

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje (HLI)  
[megkezdett naptári nap]

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

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.

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
- 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 létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. 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

Minimál érték: 30 nap. Célérték: 14 nap.

## **5. A szolgáltatásminőségi mutatók értelmezése, minimál- és célértékei, valamint teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere**

A 345/2004 (XII. 22.) Korm. rendelet alapján a szolgáltató köteles meghatározni a szolgáltatásminőségi mutatók, minimál- és célértékeit, valamint minden évben köteles nyilvánosságra hozni azok előző évben teljesített értékeit. A szolgáltatót a hatóság felé adatszolgáltatási, megfelelőség-igazolási, nyilatkozattételi kötelezettség is terheli. **.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díj fizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő**

**díj mértéke**

**5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései**

**szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdően kérheti a 4. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges.**

**A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban**

**következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés**

**kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.**

**A szünetelés időtartamára az Előfizető a 4. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett**

**díjcsomagtól függő összeg – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.**

**A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.**

**Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat**

**nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató**

**a 4. sz. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat**

**számíthat fel.**

**...**

**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**

**5.2.4. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72**

**órán belül a korlátozást megszüntetni.**

**Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a**

felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 4. sz. mellékletben feltüntetett díjat számít fel.

## **5.1 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

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

### **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 területeken kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni.

A mért jellemzők:

### **Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI):**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőség 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

Minimál érték: 72 óra, célérték: 72 óra

## 5.2 A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges idő tartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem vehető igénybe.

### A szolgáltatás-kiesés idő tartamába tartozik:

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

Kizárt esetek:

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

### A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes idő tartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az idő tartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

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

### Minőségi mutató származtatása:

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

$$RA = (1 - SZKT / SZT) * 100$$

Célérték: 95%

## 5.3 A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZE) [perc]

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése

- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes idő tartama percben

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések idő tartamát össze kell adni

Minimálérték: 10500 perc/év, célérték: 10500 perc/év

## **5.4 Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés**

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető . (ASZT) [perc]

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10%-át érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő , váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes idő tartama percben

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő szolgáltatás-kiesések idő tartamát össze kell adni (perc)

**Minimál érték:** 10500 perc/év, **célérték:** 10500 perc/év

## **5.5 A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség**

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál. (GLS) (GFS) Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatónak - ez a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerveren kell elvégezni. A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. A mérést forgalmas időszakban kell végezni. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc.

### **A mért jellemzők:**

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizető irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90%-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálatához felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1%-a, de legfeljebb 50db.

### **Minimál érték:**

A szolgáltatásoknál a garantált le- és feltöltési sebességek a választott díjcsomagtól függenek. A minimális és célértékeket az 6. számú melléklet tartalmazza.

(Előfizetési csomagjainkat a 3. számú melléklet tartalmazza.)

## **5.6 Bithiba arány hozzáférési vonalanként**

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.(BHA)  
Értelmező kiegészítések:

A hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni. Ez a mutató csak az előbb említett technológiák függvényében értelmezhető. Így például IP csomag kapcsolt technológia esetén nem. Amennyiben az előfizetőnek nyújtott technológia, sajátosságából adódóan a mérendő bithibákat kiküszöböli (automatikusan javítja), az egyébként hibát okozó problémák más módon, más mutatónál, pl lassulás formájában jelennek meg. Ebben az esetben a szolgáltatásra vonatkozóan a bithiba arányt nullának kell feltüntetni.

A mérést minden olyan esetben el kell végezni, ahol eredménye értelmezhető, jellemző érték. Amennyiben a szolgáltató nem vezeti be a mutatót, dokumentálnia kell a technológiától függő értelmezés akadályát. A vizsgálat lefolytatásához szükséges tesztforgalom eloszlásának az előfizetői hozzáférési mód (technológia) tekintetében reprezentatívnak kell lennie.

#### **A mért jellemzők:**

Bithibák száma (BHSZ): a hibásan átvitt bitek darabszáma [db]

Összes átvitt bitek száma (ÖBSZ) : az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma [db]

#### **Az alapadatok forrása:**

A tesztrendszer által rögzített adatok

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

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával.

$BHA = BHSZ / ÖBSZ$

A szolgáltató szolgáltatási területén méréssel történik. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 % - a, de legfeljebb 50 db.

Minimál érték: 1%. Céltér: 0,3°%

## **5.7 Az adatforgalom mérése**

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet. Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely az előfizetői végberendezés ethernet interfészén keresztül halad át.

Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja.

Amint 3. számú mellékletben szereplő forgalmi korláttal rendelkező díjcsomagoknál rögzített, adatmennyiség elérésre kerül, az Előfizető figyelmeztető emailt kaphat a Szolgáltatótól, de a 100% elérésekor a rendszer a szolgáltatási csomagban foglalt maximálisan elérhető sávszélességét az Előfizető számára nem korlátozza, teljes értékűen használhatja az adott díjfizetési időszakban.

A havi adatforgalom mérése minden esetben a tárgyhó 1. napjával kezdődik, és tárgyhó utolsó napján fejeződik be.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

A Szolgáltató az Előfizető számára biztosítja az aktuális hónap adatforgalmi adatainak megtekintését a [www.oktavnet.hu/ugyfelkapu](http://www.oktavnet.hu/ugyfelkapu) honlapon.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak**

### **6.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok**

#### **6.1.1 Természetes személy előfizető (.egyéni előfizető.) esetén:**

- az előfizető neve;
- az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye;
- az előfizető anyja neve, leánykori neve, születési helye és ideje;
- az előfizető személyi igazolvány száma.

#### **6.1.2 Nem természetes személy előfizető (.üzleti/intézményi előfizető.) esetén:**

- az előfizető cégszerű elnevezése;
- az előfizető székhelye;
- az előfizető cégjegyzékszáma;
- az előfizető adószáma;
- Képviselő neve.

#### **6.1.3 Mindkét előfizető kör esetén:**

- telefonszám;
- bankszámlaszáma;
- számlaküldési cím;
- telepítési cím;
- e-mail és előfizetői azonosító(k), jelszó.

**6.1.4** Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

##### **6.1.4.1 Egyéni előfizető esetén**

(a) személyi igazolvány (az előfizető hozzájárulása esetén);

(b) lakcímkártya;

#### **6.1.4.2 Üzleti/Intézményi előfizető esetén**

(a) cégkivonat hiteles másolata;

(b) az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

**6.1.5** *A fenti adatok szolgáltató általi kezelése illetve az előfizető által történő megadása nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele ráutaló magatartással történik (6.2.2 pont).*

### **6.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte**

#### **6.2.1 Az előfizetői jogviszony írásbeli létrejötte**

Előfizetői jogviszony a felek között olyan módon jöhet létre, hogy az Általános Szerződési Feltételek 2.sz. mellékletében (Előfizetői Szerződés) csatolt Megrendelőlapot az előfizető a szolgáltató számára telefaxon, postai úton vagy elektronikus aláírással hitelesített e-mailen visszajuttatja, azt a szolgáltató kinyomtatja/lemásolja/elmenti, és annak egy példányát aláírt formában az előfizető számára visszajuttatja, illetve az előfizető az előfizetői szerződést a szolgáltató ügyfélszolgálatán megjelenve személyesen megköti.

#### **6.2.2 Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással történő létrejötte**

Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással jön létre, amennyiben az előfizető a szolgáltató valamelyik előre fizetett szolgáltatását (2-es pont) megvásárolja.

### **6.3 A legrövidebb szerződéses időszak**

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A határozatlan időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama három (3) hónap.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) év.

## **7. Az előfizetői szerződés módosítása**

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával (7.1 pont) illetve az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával (7.2 pont).

## **7.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei**

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

### **7.1.1. Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)**

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató erről az előfizetőt az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül értesíti.

### **7.1.2 Számlázási cím módosítása**

Az előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése a 17.6.2 pontban meghatározott késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkezteti.

### **7.1.3 Változás az Előfizető személyében (átírás)**

A szolgáltató az előfizető kérésére módosítja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be.

## **7.2 A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása**

A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani az alábbiak szerint:

### **7.2.1 A Szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások**

- a) az egyedi előfizetési szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

Ha az Általános Szerződési Feltételekben illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki vagy bármely egyéb okból megváltoznak, szolgáltató erről - a tervezett módosítást megelőzően harminc (30) nappal - előfizetőt az alábbi módon értesítheti:

- (a) országos napilapban vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján; vagy
- (b) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben),
- (c) de ezekkel egyidejűleg az ügyfélszolgálaton illetve az interneten (a [www.oktavnet.hu](http://www.oktavnet.hu) honlapján) közzéteszi.

**Az értesítés minden esetben tartalmazza:**

- (a) az utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- (b) a módosítások rövid leírását;
- (c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- (d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- (e) amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.
- (f) az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatás.

Amennyiben a szolgáltató által kezdeményezett módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetési szerződést.

Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetési szerződést az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetési szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítása a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A Szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem

jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozat tétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés kivételével – nem minősül elfogadásnak az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: a díjváltozás esetét), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén.

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

6.1.1.2. Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehet igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az ÁSZF 3. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás

vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetői való származása, valamint

a hibajelenség megjelölése, leírása.

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

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat

szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával,

amely 8 és 20 óra közé eshet),

- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontok szerint tesz

eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető

részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

6.1.1.4. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor

és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül

értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját  
5

nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.1.5. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közm  
szolgáltató

vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje

nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől

számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint

arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.6. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelel, akkor a Szolgáltató által javasolt idő ponttól az

Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló 6.1.1.4. pont szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető

megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül

es okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül es okból alkalmatlannak

bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

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

számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói

értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt

hibabejelentésig eltelt időtartam.

...

6.1.2.7. A Szolgáltató az E fizet által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel,

a Szolgáltatónál felmerül (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget

nem háríthat az Előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 4. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető

érdekkörébe tartozik,

b) a helyszínen végezhető javítás 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.

6

**6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díj reklamáció, kötbér és kár térítési igények intézése)**

**6.2.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában**

előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás

nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érint egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok

betartásával azt az 5. sz. mellékletben megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

**6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:**

a) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,

b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,

c) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől

minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,

d) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,

e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes

nap után.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.5. pont tartalmazza.

**6.2.6. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződés szegés megszűnésének napjáig jár.**

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnését l számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot

szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással

együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására

által alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára

lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a

Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az

Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében -

7

amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

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

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését

köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal

is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózathoz indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató

által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethet.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén –

saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő

megkereséseket,

valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy

évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.2.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti

tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott

bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellékelhető.

A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A

Szolgáltató a

hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti

tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által

bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé

tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel

rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani

Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon értesítette.

### **7.3 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai**

Az áthelyezés díja a 3. sz. mellékletben került meghatározásra. Az átírás díja a 3. sz. mellékletben került meghatározásra. Átírás esetén az előfizető nem köteles egyszeri díjat fizetni.

### **7.4 Az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje**

#### **7.4.1 Az áthelyezés teljesítési határideje**

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi.

Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) naptári napon belül.

A határozott időtartamra valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg.

#### **7.4.2 Az átírás teljesítési határideje**

Az átírás teljesítésének határideje az előfizető erre vonatkozó kérelmének kézhezvételét követő tizenöt (15) naptári nap. Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői pont áthelyezésére is sor kerül, a jelen határidő valamint a 12.2.2 pontban meghatározott kötbérfizetési kötelezettség, illetve a 7.3 pont szerinti belépési díjfizetési mentesség nem alkalmazandó.

#### 7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

7.5.1. A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

7.5.2. A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a szolgáltatás érdekkörén kívül eső okokból történő meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

7.5.3. Szolgáltató kötbér fizetésére köteles – a hibaelhárítás késedelme miatt fizetendő kötbéreken túlmenően – ha:

7.5.3.1. a szolgáltatás korlátozásának okát az előfizető megszüntette és a szolgáltató a korlátozást határidőben nem oldotta föl,

7.5.3.2. a szolgáltatást a jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott határidőben nem kezdte meg,

7.5.3.3. az előfizető adatainak átírását nem teljesítette határidőben,

7.5.3.4. az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését határidőben nem teljesítette.

7.5.4. A 7.5.3. pont alpontjaiban meghatározott esetekre a kötbér összege a késedelmes naptári napok alapul vételével - a korlátozás visszakapcsolási díjszabás szerinti díjának, illetve az átírás, áthelyezés késedelme esetén az átírás, áthelyezés díjszabásában meghatározott díjának egyharmada, továbbá a szolgáltatás megkezdésének késedelme esetén a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatás megkezdésére vonatkozó 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 e kötbér felét köteles megfizetni.

7.5.5. A szolgáltató a hibás teljesítése után kötbér fizetésére köteles a) a hibabehatárolás és hibajavítás tárgyában tett intézkedéséről tett értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hibajavítás vállalt határidejének elmulasztása esetén a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

7.5.6. A hibás teljesítési kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese a hibabehatárolás és hibajavításra tett intézkedésről szóló értesítés (6.1.5. pont) szerinti esetben,

b) négyszerese a hibaelhárítási határidő elmulasztása (6.1.2. pont) szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői

szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a hibaelhárítási határidő elmulasztása (6.1.2. pont szerinti) esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

7.5.7. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

7.5.8. A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával, illetve ha a kötbér mértéke a havi előfizetési díjat meghaladja, az azt következő számlaidőszakokban az előfizető számláján külön erre irányuló előfizetői igénybejelentés nélkül a beszámítás szabályai szerint jóváírja, vagy ha azt az előfizető kifejezetten írásban kéri, úgy a kötbért az előfizető részére megfizeti. Az előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyonában okozott kárát is érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint.

## 7. Díjak, díj szabás, díj fizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díj csomagok, 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 idő pontja, minden egyéb díj

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról naptári havi és naptári

negyedéves díjfizetési gyakoriság esetén negyedévente, naptári fél éves és naptári éves díjfizetési

gyakoriság esetén pedig a kezd időponttól számított 3. hónap végéig – az Előfizető által igényelt

díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy kézbesít

vagy – az Előfizető igénye esetén a 7.1.11. pont szerint – e-számlát elektronikus úton bocsát ki az Előfizető részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határidőn

belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől

számított 13 naptári napnál.

A Szolgáltató a számlát postai úton küldi meg az alábbi kivétellel: Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató

ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a

számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy

b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben

történő utalással kell értesíteni.

...

**7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

7.5.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-

6.2.6. pontja tartalmazza.

7.5.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

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

9

7.5.2.2. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden

késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.5.2.3. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont és a 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelté esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen

elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő idő szakra a Szolgáltató

kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől

minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés

szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi

előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az el havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

7.5.2.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden

megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott

előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó

havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

## **8. Az előfizető szolgáltatás szünetelése**

### **8.1 A szünetelés esetei**

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

#### **8.1.1. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés**

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti a hálózat felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása vagy bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenység végzése céljából (tervezett üzemfenntartási munkák). Az ilyen jellegű munkák miatti szünetelés havonta egy (1) nap. Ha meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja.

A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- beruházási fejlesztési tevékenység;
- szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- előfizetői végpont,
- végponti eszköz karbantartása,
- végponti eszköz csere,
- szoftverfrissítés,
- szoftver csere,
- adatbázis karbantartása,
- átterhelés,
- bővítés,
- csere,
- karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről előfizetőt legalább nyolc (8) nappal előbb értesíti (lásd 7.2.1 pont). A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

#### **8.1.2 A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés**

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Ptk. 312. §) kell alkalmazni.

### **8.1.3 Szünetelés az előfizető kérésére**

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartamát az előfizető a 8.2 pont figyelembevételével szabadon választhatja meg. A szünetelés a kérelem beérkezését követő hónap első naptári napján kezdődik.

Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti:

- (a) határozott idejű vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;
- (b) amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

### **8.1.4 Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése**

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

### **8.1.5 Vis major**

A szolgáltatás szünetelését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Magyar Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis major-ra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik Felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

## **8.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama**

Az előfizető által kérhető leghosszabb szünetelés időtartama évente legfeljebb hat (6) hónap.

8.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

8.3.1. Változás az előfizető személyében

8.3.1.1. Az előfizető személyében történő változás esetében a szolgáltató átírja az előfizetői szerződést az előfizető írásbeli vagy telefonos kérése alapján, szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében. A szolgáltató köteles az átírást az erre irányuló kérelem

beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a díjszabásban rögzített átírási díj egyharmada. A szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá, kivéve, ha az előfizető a kötbér pénzbeli kifizetését kifejezetten kéri. Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

8.3.1.2. Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk és azt igazolni. Az átírási kérelemben fel kell tüntetni:

- a) az előfizetői hozzáférési pont adatait (hívószám, létesítési hely, postai címe),
- b) az átadó és az átvállaló előfizető adatait,
- c) az átvállaló előfizető előfizetői kategóriáját (egyéni, vagy üzleti),
- d) az átírás igényelt időpontját (visszamenőlegesen nem lehet az előfizetői szerződést átírni, és csak 60 napon belüli időpontot lehet megjelölni),
- e) az átadó és az átvevő előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozatát.

8.3.2. Ha az átírással érintett előfizetői hozzáférési ponton díjtartozás mutatkozik, a szolgáltató az átírás teljesítését a díjtartozás rendezéséhez köti, és csak a díjtartozás megfizetését követően teljesíti az átírást.

8.3.3. Ezeket a 8.3.1. pontban meghatározott rendelkezéseket kell alkalmazni abban az esetben is, ha az előfizető személyében a polgári jog szabályai szerinti általános jogutódlás történik.

8.3.4. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ajánlattétel során tett előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozatát módosíthatja. Ebben az esetben az előfizető személye változik, ezért a jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazandók.

8.3.5. Amennyiben az üzleti előfizetőnek a PTK (2013. évi V. tv. vagy a 2013. évi CLXXVI tv.) szerint vett átalakulása miatt válik szükségessé az előfizetői szerződés átírása, az előfizető az átírás díját akkor is köteles megfizetni.

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

8.3.7. Az előfizető személyében történő változás a szerződési feltételek más módosítását önmagában nem eredményezi és a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására nem ad alapot.

8.3.8. Változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

8.3.8.1. Az előfizető köteles az előfizetői szerződés adataiban történt változást írásban bejelenteni a szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A szolgáltató szükség szerint kérheti az adatváltozás igazolását.

8.3.8.2. A szolgáltató az előfizetők alapadatait (név, cím, hívószám) kérésüknek és hozzájárulásuknak megfelelően kezeli. Az előfizető módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi

nyilatkozatát. Ha az előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez, de ezt a hozzájárulását visszavonja, a szolgáltató vállalja, hogy nem ad felvilágosítást az előfizető adatairól harmadik személynek.

#### 8.3.9. Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése

8.3.9.1. Az előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). A szolgáltató az áthelyezési igényt csak olyan földrajzi területeken teljesíti, ahol az előfizetői hozzáférési pont létesítésére képes (1. sz. melléklet). Ha az áthelyezési igény ezen körülmény hiányában nem teljesíthető, az előfizetői szerződés megszűnik.

8.3.9.2. Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési igénynek műszaki lehetőség hiányában 30 napon belül nem tud eleget tenni, köteles a teljesítés lehetséges időpontjáról év, negyedév megjelöléssel az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni. Az előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. A szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak. Ha az előfizetői jogviszony ilyen megszüntetését követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

8.3.9.3. Az áthelyezést az előfizető személyesen az ügyfélszolgálaton, telefonon és írásban igényelheti. Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az előfizetőnek, és a szerződésmódosítás az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezés teljesítéséért az előfizető a díjszabásban rögzített áthelyezési díjakat köteles megfizetni. Az áthelyezési igényt a szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

8.3.9.4. Ha a szerződésmódosítást az előfizető kezdeményezte, az előfizetői szerződés létrejöttére és hatályosságára vonatkozó szabályokat azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a szerződéstől és/vagy a szerződésmódosítástól való elállás joga a 9.2. pont szerint az előfizetőt nem illeti meg.

#### 8.3.10. A szolgáltatás módosulása hatósági határozat alapján

8.3.10.1. Nem minősül az előfizetői szerződés módosításának, ha Szolgáltató valamely szolgáltatás egészének, internetes cím, honlap elérhetőségét köteles felfüggeszteni, vagy megszüntetni. Ugyancsak nem minősül szerződésmódosításnak, ha valamely médiaszolgáltatás ....sorszámaira nézve a médiaszolgáltató kifejezett nyilatkozata, vagy

hatósági állásfoglalás kimondja, hogy az a 2010. évi CLXXXV. Tv. 9. §-a szerint nem tehető közzé. Ilyen esetekben a szerződés felmondására vonatkozó szabályokat nem lehet alkalmazni, az előfizető értesítésére a 8.3.6.2. pontban foglaltakat kell alkalmazni, a szolgáltató felelősségére ilyen esetekben a 8.3.6.3. pont irányadó. Ez esetben a szolgáltató szerződésszegésére vonatkozó szabályok sem alkalmazhatóak.

8.3.10.2. Szolgáltató a 2010. évi CLXXXV. Tv. alkalmazása során a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság által hozott határozat alapján kötelezhet.. internetes honlap (IP cím) elérhetőségének felfüggesztésére, megszüntetésére. Amennyiben Szolgáltató ilyen határozatot vesz kézhez, a határozatban foglaltakat az annak végrehajtásához műszaki szempontból szükséges ésszerű határidőn belül, késedelem nélkül teljesíti. Az internetes honlap (IP cím) elérhetőségének felfüggesztéséről szóló hatósági határozat végrehajtásáról Szolgáltató akként intézkedik, hogy az adott honlapra (IP címre) kereső jelet saját szerverére irányítja, ahol a kereső előfizető a hatósági határozat szövegét és a Szolgáltató közleményét érheti el.

8.3.10.3. Szolgáltató nem felel azért, hogy ha a fenti 8.3.6.1. pontban foglalt intézkedései ellenére az előfizető a Szolgáltató által alkalmazott elsődleges műszaki megoldások mellett más módon az internetes honlapot (IP cím) eléri, függetlenül attól, hogy az előfizető az eléréshez használja-e a Szolgáltató rendelkezése alatt álló hírközlési hálózatot, és nem felel ilyen esetekben a megbízhatóságért és jelminőségért sem.

8.3.10.4. A 8.3.6.1. pontban foglalt kötelez.. intézkedés végrehajtása az előfizetői szerződés egyéb rendelkezéseit, feltételeit (díjak, hozzáférési feltételek, minőségi paraméterek stb.) nem érinti.

8.3.10.5. A 8.3.6. pontba sorolt változásokról a Szolgáltató a honlapon és a személyes és telefonos ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei**

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

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- (b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (c) az előfizetőnek harminc (30) napon túli esedékes díjtartozása van és az előfizető nem adott a szolgáltató számára a 17.7 pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot; vagy
- (d) az előfizető az 4. sz. mellékletben meghatározott Internet Használati Alapelvekben foglalt magatartások valamelyikét tanúsítja.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. **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**

**9.1.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik**

- a) valamelyik fél általi rendes felmondással,
  - Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,
  - az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a
- 12.1.2. pont szerint,
  - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,
- b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondással
  - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történ rendkívüli felmondás 15 nap határidővel,
  - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,
  - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekor rendkívüli felmondás,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás a Szolgáltatónál bejelentett hiba 30 napon túli elhárítása esetén,
- 10
- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre

vonatkozó megszűnésével,

h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos

nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti idő pontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás

nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötését l

számított 90. napon megszűnik.

9.1.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérő en nem

állapodtak meg,

b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

c) a természetes személy Előfizető halála esetén,

d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén,  
- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 8 nap

határidővel,  
- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos

felmondási

idővel,  
- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekor rendkívüli felmondás,

i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás a Szolgáltatónál

bejelentett hiba 30 napon túli elhárítása esetén,

j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.

11

- Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,

- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határrnapra történ felmondással a

12.1.2. pont szerint,

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás

nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől

számított 90. napon megszűnik.

**9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történ tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillet jogok**

**9.2.1. Az egyedi előfizetői szerződés Előfizető vagy Szolgáltató indítványára történő módosítása**

– az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – írásban az előfizetői szerződés megkötésének szabályai

szerint történhet, a jelen ÁSZF-ben részletezett eltérésekkel.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató

az Előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthető en és

áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon

változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a módosítás menetéről.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles

igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés

részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt

érintő , a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos

jogkövetkezményt

megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

**9.2.2. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél**

kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött el fizet i szerződések kivételével a kétoldalú

szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat - az NMHH Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthet elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető

kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói

ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint

ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető , ettől érvényesen eltérni nem lehet.  
Amennyiben

az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges

magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással

akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban

vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevő leges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

12

A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben az ÁSZF alábbi részei tartalmazzák:

Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történ módosítására a 9.3. pont szerinti esetekben kerülhet sor.

Az egyedi előfizetői szerződésnek a Szolgáltató által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történ módosítására a 9.2.3. pont szerinti esetekben kerülhet sor.

9.2.4.4. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 9.2.4.c) pont szerinti esetnek minősül különösen az olyan

költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a

szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói

árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 9.2.4.a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést

egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a

megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex

mértékét.

9.2.5. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a

Szolgáltató a 6.4.6.3.-6.4.6.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt

legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről

és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni,

amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a

már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a

módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a

Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához

kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és

az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

**9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

9.3.1. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, vagy egyéb

jogcímen történ jogutódlás következtében változás történik.

Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelő Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és

13

- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek,

és

- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltér nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a

meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejű leg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a

feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere

lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és

tartalmi követelményeknek megfelel átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidő n belül

az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.5. pont szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelel (beleértve a

szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül

köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor

az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat

kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan díjcsomag vonatkozásában igényli, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizető felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető

által egyidejűleg módosított díjcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha

a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az

átíráskor kell rendezni.

Az átírás díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató átírás esetén az Előfizetőt nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési

pont helye is megváltozik (áthelyezés).

9.3.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi

szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

14

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői

szerződés megkötéséhez szükségesek, és

- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő

dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követ 15 napon

belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül

írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követ 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való

beérkezésétől számított 90 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 igénybejelentést l számított 90 napot,  
 c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy  
 d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos

határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás

igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére

irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a

7.5. pontban foglaltak szerint

## **10. Az előfizetői szerződés módosításának feltételei és lehetőségei**

### **10.1**

Az NMHH elnökének 6/2011. (x.6) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződéseket szabályozza. A rendelet több garanciális elemet tartalmaz az előfizetői és felhasználói jogok védelmében. Ilyen elem például, hogy 2011. december 1. után a szolgáltatók automatikusan nem, csak az előfizetők kifejezett kérésére aktiválhatnak internet-hozzáférést.

Az elektronikus hírközlés területén alkalmazott előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló rendelet módosítását a közösségi szabályozás, a 2004 óta eltelt időszakban kialakult hatósági jogalkalmazói, valamint szolgáltatói üzleti gyakorlat változásai indokolták.

Az új szabályozás jelentős többletgaranciákat tartalmaz az előfizetői és felhasználói jogok fokozottabb védelme érdekében. A rendelet pontosítja a szolgáltatók általi egyoldalú szerződés-módosítások lehetőségeit. A szerződés teljesítésével, és ezen belül a szolgáltatás minőségével kapcsolatos követelmények megsértése esetén bővülnek az előfizetők megillető jogosultságok, és ezentúl a kis- és középvállalkozások számára is lehetővé válik, hogy az előfizetők megillető védelemben részesüljenek.

A rendelet tételesen előírja a szolgáltatók által elkészítendő általános szerződési feltételek formai követelményeit (oldalszám, tartalomjegyzék), kötelező fejezetcímeit és azok sorrendjét, így biztosítva az áttekinthetőség követelményét. Ennek révén az előfizetők (felhasználók) könnyebben tudják összehasonlítani az egyes szolgáltatók által előírt szerződési feltételeket, illetve saját szolgáltatójuk általános szerződési feltételei között is könnyebben eligazodhatnak. A rendelet az előfizetők védelmében újraszabályozza a szerződés megkötésének és annak

megszűnésének követelményeit, pontosítja a szerződés teljesítéséért való felelősség kérdéseit, a szolgáltatás korlátozásának és a szüneteltetésének eseteit, illetve a szerződés módosításának feltételeit is. 2011. december 1. után a szolgáltatók már csak az előfizetők kifejezetten erre irányuló kérésére aktiválhatnak internet-hozzáférést, amivel a jövőben elkerülhetők a meglepetésszerűen érkező nagy összegű számlák.

Az új szabályozás az egyedi előfizetői szerződésekkel kapcsolatban is számos új, garanciális elemet tartalmaz. Bővült például azoknak az eseteknek a köre, amikor a szolgáltató szerződésszegés esetén kötbért köteles fizetni, pontosításra kerültek a szolgáltatás minőségével összefüggő szerződéses rendelkezések, és átláthatóbbá váltak az előfizető által gyakorolható elállás és felmondás szabályai.

#### **10.1.1 A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

- (a) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) napon belül értesíti;
- (b) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése;
- (c) az előfizető jogutód nélküli megszűnése;
- (d) az előfizető halála;
- (e) a határozott időtartam lejárta;
- (f) a 10.3 pontokban foglaltak bekövetkezte esetén.

#### **10.1.2 A határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megszűnése**

A határozatlan időtartamú szerződés a fentiekben felsoroltakon túl, a 7.2.1 és 7.4.1 pontokban meghatározott esetekben szűnik meg.

#### **10.1.3 Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltatás megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnik, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megszünteti. Eerre irányuló szándékáról a szolgáltató az előfizetőt a szolgáltatás megszüntetésének dátumát megelőzően hatvan (60) nappal értesíti.

### **10.2. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

#### **10.2. Az előfizetői szerződés megszüntetése, felmondás**

#### 10.2.1. Az előfizetői szerződés felmondása az előfizető részéről

10.2.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető indoklás nélkül 15 napos felmondási idővel bármikor írásban rendes felmondással felmondhatja. A felmondást az ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési

címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének

kötelezettsége alól. Az 500 Ft-nál kisebb tartozást az előfizetőnek nem kell megfizetnie. Az

előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás nem jelenti az

előfizetői szerződés felmondását és így nem érinti az előfizető díjfizetési kötelezettségét.

10.2.1.2. 15 napos határidejű felmondási jog illeti meg az előfizetőt, ha a szolgáltató a jelen

ÁSZF szerinti egyoldalú szerződésmódosítási jogával él, és e módosítást az előfizető nem

fogadja el, továbbá ha Szolgáltató a bejelentett és Szolgáltató érdekkörében keletkezett hibát

30 napon túl nem tudja elhárítani.

11.4.1.3. Az előfizető felmondása minden olyan módon érvényes és hatályos, amely módon

az előfizetői szerződés a 2.1. pont szerint megköthet...

10.2.1.4. Az előfizetői szerződés előfizető általi rendes felmondása esetén sem kiszállási díj,

sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs

értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Bármely előfizetői jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

10.2.1.5. 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 tizenötödik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a

szolgáltatást megszüntetni.

### **10.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

**10.3.1** Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje - a 10.3.2. és 10.3.3 pontokban meghatározott kivételekkel - hatvan (60) nap.

A szolgáltató az előfizetési szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az előfizető részére, amennyiben rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal.

A felmondásról szóló értesítés tartalmazza:

- (a) a felmondás indokát;
- (b) a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját;
- (c) ha a felmondás oka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

**10.3.2** A szolgáltató az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegő magatartása miatt tizenöt (15) naptári napos felmondási idővel mondhatja fel a 10.3.1 pontjában meghatározott értesítéssel, ha

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg,
- (b) az előfizető a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze; vagy
- (c) az előfizető az előfizetői szolgáltatás a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (d) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően is, ha az előfizető az 4. sz. mellékletben meghatározott Internet Használati Alapelvekben vagy a 16.1.4.-16.1.7 pontokban meghatározott magatartások valamelyikét tanúsítja.

**10.3.3** A szolgáltató az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása esetén harminc (30) naptári napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését tizenöt (15) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését 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.

**10.3.4** Amennyiben az előfizető nem fogadja el az Általános Szerződési Feltételek módosulását, Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést hatvan (60) naptári napos határidővel felmondani.

**10.3.5** Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) naptári napig lehetetlenné válik, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

**10.3.6.** Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az Eht.137. § feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát harminc (30) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

#### **10.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére**

Az előfizetői szerződés megszűnéséig felmerülő díjakat az előfizető köteles megfizetni. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésére a szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor.

Amennyiben az előfizető a határozott időre megkötött előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem a szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszünteti, úgy köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott időtartamból még hátralévő hónapok után járó havi díjakat egy összegben megfizetni.

Akciós értékesítés keretében kötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői felmondás módja az akciós szerződésben kerül meghatározásra.

#### **10.5 Leszerelés**

A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kíséri meg a kiszállást.

Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések értékét, valamint a kiszállás költségeit.

## **11. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

### **11.1 A hibabejelentő elérhetősége**

Hibabejelentés, műszaki probléma a további az ÁSZF 2-es pontja szerinti szolgáltatások esetében az alábbi helyen jelenthető be:

OKTÁVNET Kft ügyfélszolgálat címe: 2481 Velence, Enyedi utca 21.

Nyitva tartás munkanapokon: 9 – 12-óraig,14-17 óráig

Elérhetőségek 0-24 óráig:

Telefon: 22/470-356,  
Fax: 21/292-0310  
E-mail: [oktavnet@oktavnet.hu](mailto:oktavnet@oktavnet.hu)

A szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

### **11.2 A vállalt hibaelhárítási célértékek**

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használtberendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

### **11.3 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete**

A szolgáltató műszaki ügyfélszolgálatot üzemeltet abból a célból, hogy ügyfelei a szolgáltatással kapcsolatos hibákat és észrevételeket bejelenthessék. A szolgáltató minden hibabejelentés adatait az e célra szolgáló Ügyfélszolgálati naplóban dokumentálja, feltéve, hogy a hiba a szolgáltató rendszerében következett be. Feljegyzi a hiba bejelentés pontos idejét, a bejelentő személyét, a nem megfelelőséget és az esetleg függőben maradt érdeklődést. A hibabehatárolást a szolgáltató azonnal megkezdi.

Az Ügyfélszolgálat a hibabejelentést - amennyiben a hiba a szolgáltató rendszerében van - az előfizető részére visszaigazolja, és a bejelentést nyilvántartásba veszi. A

nyilvántartás (Ügyfélszolgálati napló) tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okokat, a hiba elhárításának módját, idejét (nap, óra), az előfizető értesítésének módját és idejét. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított 1 évig megőrzi a szolgáltató.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az előfizetőt arról, hogy

- (a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- (b) a hiba kijavítását megkezdte;
- (c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 13.3 pontban meghatározott díjcsökkentést nyújt.

#### **11.4 Az előfizető által okozott hiba**

A szolgáltató nem felelős, és nem köteles kijavítani a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibáját:

- (a) az előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
- (b) a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen beállítása vagy rendeltetésellenes használata;
- (c) az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- (d) a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
- (e) a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- (f) az előfizető műszaki berendezésének tápellátás hibája; vagy
- (g) vis major.

### **12. Az ügyfélszolgálat működése; Az előfizetői panaszok intézése**

#### **12.1 Az ügyfélszolgálat működése**

A szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot valamint hibabejelentő szolgálatot működtet.

**12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díj fizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a**

szerződést felmondaná

12.1.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi –

más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató

15

által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

Az Előfizető az előfizetői szerződés egy általa megjelölt hónapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot,

amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni

Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs ügyek esetén:

OKTÁVNET Kft ügyfélszolgálat címe: 2481 Velence, Enyedi utca 21.

Nyitva tartás: munkanapokon: 9 – 12h-ig, 14-17h-ig

Elérhetőségek 0-24 óráig:

Telefon: 22/470-356

Fax: 21/292-0310

E-mail: [oktavnet@oktavnet.hu](mailto:oktavnet@oktavnet.hu),

Honlap: [www.oktavnet.hu](http://www.oktavnet.hu)

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) naptári napon belül írásban tájékoztatja.

Az előfizető a reklamációt kizárólag írásban, postai úton, - ajánlott tértivevénnyel ellátott levélben -, vagy elektronikus levélben (e-mail) juttathatja el a [oktavnet@oktavnet.hu](mailto:oktavnet@oktavnet.hu) címre, illetőleg személyesen nyitvatartási időben a következő címen teheti meg:

**OKTÁVNET KFT 2481 Velence, Enyedi utca 21.**

## 12.2 Az előfizetői panaszok intézése

### 12.2.1 Díjreklamációk intézése

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 10.3.3 pontban foglaltak szerint felmondani. A szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

Ha az előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha az előfizető a számlát nem egyenlítette ki, úgy a szolgáltató - amennyiben a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad -, módosított számlát bocsát ki. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjösszegszerűségét vitatja, a szolgáltató köteles bizonyítani, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

A szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni vagy tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult piacfelügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlapja: [www.fvf.hu](http://www.fvf.hu); Központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364 Budapest, Pf. 234.; telefon: 06/1/459-4917), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06/1/472-8900), a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu); cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; telefon: 06/1/457-7100), illetőleg a hatáskörrel és

illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A Fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

Az elektronikus hírközlési törvény (2003. évi C. törvény (Eht.) 138.§-a) szerint **a panaszok és bejelentések kivizsgálása elsődlegesen a szolgáltató feladata**. Az NMHH piacsabályozási, ellenőrzési tevékenysége során ellenőrzi, hogy a szolgáltatók ezt a feladatot megfelelő színvonalon látják-e el.

### Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a Nemzeti Hírközlési Hatóság Köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedésének elmulasztása következtében a fogyasztót vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.

A képviselő a hozzá benyújtott beadványt köteles megvizsgálni. A célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. A képviselő a beadvány alapján

- a) tájékoztatja a bejelentőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, illetve előfizetői szerződésben meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról,
- b) felszólíthatja a szolgáltatót az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, illetve előfizetői szerződés megsértésének megszüntetésére, illetve intézkedés megtételére,
- c) kezdeményezheti a Nemzeti Hírközlési Hatóság hivatalból történő eljárást,
- d) más hatóságnál megfelelő eljárás megindítását kezdeményezheti.

A Képviselő a hozzá érkező bejelentéseket rendszerezi és az előfizetők nagy számát érintő vagy egyéb, megítélése szerint jelentős esetben a Nemzeti Hírközlési Hatóság számára a hivatalból történő eljáráshoz szükséges megállapításokat tartalmazó intézkedési javaslatot tesz.

A Hírközlési Fogyasztói jogok Képviselője Hivatalának elérhetősége a következő:

Telefon: 06/1/457-7141  
Fax: 06/1/457-7105  
E-mail: [hfjkh@nmhh.hu](mailto:hfjkh@nmhh.hu)

### **12.2.2. Kötbér díjcsökkentési igények intézése**

Hibás teljesítés esetén, a 13.1 és 13.3 pontokban meghatározott esetekben a szolgáltató a kötbért illetve a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) naptári napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A 7.4.2 pontban meghatározott átírási határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért fizet és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

### **12.2.3 Kártérítési igények intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be. A szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

A szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának illetve a követelés elismerésének. Amennyiben a szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### **12.2.4 Az igények elévülése**

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

## **13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **13.1 Kötbér**

Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj

átlag alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. A kötbér maximuma a három (3) havi szolgáltatási díj összege.

### **13.2 Kártérítés**

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel.

A szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

### **13.3 Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés**

Ha a hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató által, az 5. pontban vállalt célminőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltató minden nap után a 12.2.2. pontban meghatározottak szerint - kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke, a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosának ötven százaléka (50%). A díjcsökkenés maximuma a díjcsökkenés alkalmazását megelőző három (3) hónapban fizetett szolgáltatási díj összege.

### **13.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **13.4.1 Hibás teljesítés**

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalánál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

#### **13.4.2 Kártérítés**

Ha az előfizető a szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

### **14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

14.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az

Előfizető köteles – az ÁSZF eltér rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a

szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követ 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az El fizet t

terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a 4. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem köti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

1./

Ügyfélszolgálat címe:

2481 Velence, Enyedi utca 21

Nyitva tartás munkanapokon: 9-12 óráig és 14-17 óráig

mobilszám: +36309773570

telefonszáma: +3622470356

telefaxszáma: 21/292-0310

emailcíme: [oktavnet@oktavnet.hu](mailto:oktavnet@oktavnet.hu)

2/

## **14. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei; a szolgáltatás használatának szabályai**

Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

(a) nem akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és

(b) rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.

A jelen rendelkezések megszegése esetén szolgáltató a 9.(a) valamint a 10.3.2.(a) pontokban meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

Az Előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, nem megfelelő beállításából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

## **15. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **15.1 A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre**

Szolgáltató az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő személyes adatokat kezeli:

(a) az előfizető neve;

- (b) személyi igazolvány száma (önkéntesen szolgáltatott adat), leánykori neve, születési helye és ideje;
- (c) az előfizető lakcíme, tartózkodási helye;
- (d) az előfizető anyja neve;
- (e) az előfizetői állomás azonosítója;
- (f) az előfizető bankszámla száma;
- (g) az előfizető által igénybevett szolgáltatás, a szolgáltatás forgalmi adatai, a hívó és a hívott számok, amennyiben ez a társszolgáltató részéről átadásra kerül;
- (h) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (i) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott szolgáltatáshasználat időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- (j) a szolgáltatás dátuma;
- (k) a díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- (l) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- (m) az előfizető telefonszáma;
- (n) a kapcsolattartó személy neve
- (o) az előfizető e-mail azonosítója
- (p) az előfizető domain neve;
- (r) az előfizető adószáma (intézményi előfizető esetén);
- (s) az előfizetői azonosító jelszó
- (t) a szolgáltatás igénybevétele során használt IP cím.

## **15.2 A személyes adatok tárolásának időtartama**

**15.2.1** A szolgáltató a 15.1(a)-(c) pontokban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli.

**15.2.2** A szolgáltató az előfizetői jogviszony megszűnte után . a 15.2.3 pontban foglalt kivételekkel . törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó azon személyes adatokat, amelyeket a kapcsolat létrehozatala céljából feldolgozott.

**15.2.3** A szolgáltató a 15.1(d)-(m) és (t) pontokban hivatkozott adatokat a számla teljesítésének határidejét követő hat (6) hónapig, illetőleg díjtartozás esetén az elévülési idő lejáráig (1 év) kezeli, kivéve, ha törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

### **15.3 A személyes adatok továbbításának feltételei**

#### **15.3.1 Jogszabályon alapuló adatátadás**

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek szolgáltatás igénybevételéhez valamint az illetékes hírközlési felügyelet feladatai végzéséhez szükségesek a szolgáltató köteles jogszabályban meghatározott módon és esetekben a felügyelet részére szolgáltatni még akkor is, ha üzleti titoknak minősülnek.

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jut a tudomására, azok tartalmának megismerését mások számára nem teheti lehetővé.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak, valamint a hírközlési hatóság részére előírt jogkör gyakorlásának esetét kivéve a szolgáltató - az érintett előfizető beleegyezése nélkül - a közléseket nem figyeli meg, hallgatja le, tárolja vagy a közlésekbe nem avatkozik bele vagy figyeli azokat meg, kivéve az alábbi, az előfizető érdekében és védelmében tett intézkedéseket:

(a) A Szolgáltató az E-mail szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (backup). A biztonsági mentéseket a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.

(b) A Szolgáltató a rendszerén keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és az előfizető adatainak és hálózati erőforrásainak védelmében. A szűrést a továbbított elektronikus leveleken kizárólag abban az esetben alkalmazza a Szolgáltató, ha ügyfelei általánosan érintettek, vagy a Szolgáltató rendszereinek működését súlyosan veszélyezteti (pl. nagy mennyiségű, sok felhasználót érintő kéretlen levelek automatikus szűrése).

Az életet, testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozó hatóság az előfizető írásbeli kérelmére a használatban lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg a levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

#### **15.3.2 Adatátadás hivatalos szervek részére**

A 15.1 pontban hivatkozott adatok átadhatók:

- (a) azoknak, akik a szolgáltató cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- (b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- (c) a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonságvédelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságoknak.

A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **15.3.3 Adatátadás más távközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése**

A szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából, jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az előfizetői szerződésben valamint a 15.1(e) pontban szereplő adatokat valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- (a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette; vagy
- (b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- (c) az igénybejelentő, illetve az előfizető a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy
- (d) az előfizetőnek a távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely más távközlési szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- (e) az előfizetőnek korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adat átadásáról. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 15.2.2 és 15.2.3. pontok rendelkezéseit kell alkalmazni. A közös adatállomány adatai kizárólag a jelen 15.3.3. pont első bekezdésében meghatározott célra használható fel.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a 15.1 pont szerinti adatai kezeléséről, arról, hogy ezen adatok mely esetekben és mely szolgáltatóknak adhatók át, ezen adatok alapján a

szolgáltató milyen döntéseket hozhat, az előfizetőnek (ajánlattevőnek) ezzel kapcsolatosan milyen jogorvoslati lehetősége van; ki a közös adatállomány kezelője és adatfeldolgozója és hol van az adatkezelés és adatfeldolgozás helye (címe).

#### **15.3.4 Előfizetői kérelmen alapuló adatátadás**

Az előfizető kérelmére kibocsátott számla nem tartalmazza a szolgáltatás során kapcsolat létesítésére használt azonosítók minden számjegyét vagy egyéb adatát, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást igényel, a szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetben a kimutatással együtt az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat. Ezen adatok megismerésére az előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett természetes személyek előzetes írásbeli engedélyét beszerzi. A szolgáltató a nyilatkozatok valóságát nem vizsgálja, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

### **15.4 A személyes adatok kezelésének jogcíme**

#### **15.4.1 Kötelező adatkezelés**

A szolgáltató jogszabályi előírás alapján az alábbi adatokat kezeli:

- (a) a 6.1.1 és 6.1.2 pontokban meghatározott adatokat;
- (b) a 15.1(d)-(m) pontokban meghatározott adatokat.

#### **15.4.2 Érintett hozzájárulásával történő adatkezelés**

A szolgáltató az érintett hozzájárulásával a 15.1(l)-(r) pontokban meghatározott adatokat kezeli. A szolgáltató az előfizető hozzájárulásával kezeli az előfizető nevét, e-mail azonosítóját és lakcímét saját üzletszerzési (marketing) céljából.

### **15.5 A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; A személyi adat kezelésének célja**

#### **15.5.1 A kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályok a következők:**

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;
- 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- 226/2003. (XII. 13.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás szabályairól.

Az adat kezelésének célja az előfizető által igénybevett szolgáltatás nyilvántartása, az előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

### **15.5.2 A személyes adat kezelésének célja**

A személyes adat kezelésének célja az előfizető által igénybevett szolgáltatás nyilvántartása, az előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

### **15.6 Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra**

A szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából az előfizető beleegyezésével kezelheti a 15.1 pontban meghatározott adatokat. Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló küldemény nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot. Kizárólag az előfizető egyértelmű, előzetes hozzájárulásával küldhető elektronikus úton, levelezés során reklám.

### **15.7 Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében**

Az előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni.

### **15.8 A szolgáltató felelőssége a személyes adatok kezelése során**

A szolgáltatás keretében kapott és nyilvántartott adatok vonatkozásában a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli a titoktartási kötelezettség és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat, a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli. A 15.3.2 pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **15.9 A szolgáltatás használatával járó veszélyek**

#### **15.9.1 A szolgáltató a távközlési szolgáltatást az ipari szabványoknak megfelelően végzi.**

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A szolgáltató nem tudja garantálni a hálózaton folytatott távközlési forgalom 100%-os biztonságát. A szolgáltatás igénybevétele során előfordulhat, hogy:

- (a) az előfizető Interneten továbbított információihoz más is hozzáférhet
- (b) az előfizető vírust tartalmazó elektronikus levelet kaphat

(c) az előfizető által az Internetről letöltött alkalmazás, file vírust, vagy egyéb kárt okozó programot tartalmazhat

(d) az előfizető számítógépéhez (hálózatahoz) illetéktelen hozzáférést kísérelhetnek meg az Internet használata közben.

**15.9.2 A szolgáltató által javasolt intézkedések a fenti veszélyek csökkentése érdekében:**

(a) az előfizető győződjön meg arról, hogy a továbbítani kívánt információ megfelelően védve van-e (pl. Bankkártya számát csak olyan web oldalon adja meg, ahol a kommunikáció megfelelően titkosított (pl. Secure Socket Layer-SSL), és meggyőződött az oldal hitelességéről; ne küldjön elektronikus levélben bizalmas információt, pl. jelszót, titkosítás nélkül)

(b) Használjon minden esetben vírusirtó szoftvert, és ellenőrizze a letöltött állományok vírusmentességét futtatás előtt. Rendszeresen frissítse a vírusirtó szoftvert. A szolgáltató igény esetén egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő vírusellenőrző rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését.

(c) Olyan egyéni előfizetőknek, akik csak egy számítógéppel csatlakoznak az Internetre, a szolgáltató javasolja valamely Personal Firewall alkalmazás használatát. A szolgáltató értéknövelt szolgáltatásként, egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő védelmi rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését. A javasolt védelmi szolgáltatások részletes leírása valamint feltételei a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtekinthetők.

**15.10 Adatvédelmi felelős; Tájékoztató az ügyfelek személyes adatainak kezeléséről**

A szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé a az előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Ennek keretében az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződésen található Adatkezelési Nyilatkozatot. Az előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a szolgáltató adatvédelmi felelősénél bejelenteni. A Tájékoztatót (az előfizetők személyes adatainak kezeléséről), valamint az adatvédelmi felelős nevét és elérhetőségét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán kifüggeszti.

## **16. A szolgáltató és az előfizető felelőssége**

### **16.1 Az előfizetői felelőssége**

#### **16.1.1 Az előfizető azonosítását szolgáló előfizetői azonosító jelszó alkalmazása**

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg egy minimum 5 karakter hosszúságú ékezet nélküli karakterből álló jelszót választ, amely a szolgáltatónál a jövőben az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál azonosítóként szolgál. A szolgáltató a jelszó megadását követően telefonon illetőleg a személyesen megjelent ügyfél számára tájékoztatást ad.

A jelszó ismeretében a jelszó módosítását kérheti az előfizető.

Az előfizetői jelszót a szolgáltató személyes adatként kezeli. Az előfizető köteles a jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben a jelszó az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Az előfizetői azonosító és jelszó azonos az elsődleges E-mail cím szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítóval és jelszóval.

#### **16.1.2 A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizető jelszavak használata**

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg minden igénybe vett szolgáltatáshoz egyedi ékezetes karaktereket nem tartalmazó jelszót kap, amely a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges.

A jelszó módosítását kizárólag faxon, vagy személyesen, az ügyfél (vagy meghatalmazottja) személyének azonosítása után bármikor kérheti az előfizető.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelszót a szolgáltató személyes adatként kezeli. Az előfizető köteles a jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben a jelszó az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

A szolgáltató javasolja, hogy az előfizető jelszóválasztáskor vegye figyelembe az alábbiakat:

- A jelszó tartalmazzon kis-, és nagybetűket
- Tartalmazzon számokat és speciális karaktereket (ilyen karakterek: 0-9; @ # \$ % ^ & \* ( ) + -)
- Legalább 8 karakter hosszúságú legyen
- Ne tartalmazzon semmilyen nyelven értelmes szót
- Ne használjon családi neveket, beceneveket stb.
- Ne legyen összefüggés a felhasználói azonosító és a jelszó között!

#### **16.1.3 Az előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos jogai, felelőssége**

Az előfizető a szolgáltatást köteles rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen a 4. sz. mellékletben csatolt, Internet Használati Alapelvek bármelyikének megsértése, mely a 9. illetve a 10.3.2.(d) pontban foglalt jogkövetkezmények alkalmazását vonhatja magával.

#### **16.1.4 Az előfizető felelőssége a szolgáltatás felhasználásával kapcsolatban**

Az előfizető felel minden, az előfizetése felhasználásával, harmadik fél által végzett tevékenységért, amely ellentétes az Internet Használati Alapelvekben meghatározott irányelvekkel.

#### **16.1.5 Az előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért**

Az Internet Használati Alapelvek összes rendelkezése az előfizető e-mail postafiók használatára is vonatkozik. Amennyiben az Internet Használati Alapelvek megszegésében másodlagos postafiók használója is részes, az előfizető előfizetése, ideértve az összes másodlagos postafiókot, megszüntethető. Az előfizetés megszüntetése az előfizetői szolgáltatáson keresztül történő összes e-mail és Internet hozzáférés elvesztését eredményezi.

#### **16.1.6 Biztonság**

A szolgáltatás helytelen használatáért az előfizetőt terheli a felelősség, még abban az esetben is, ha a nem megfelelő tevékenységet az előfizető családtagja, barátja, vendége, vagy alkalmazottja követte is el. Az előfizető köteles megfelelő biztonsági intézkedéseket alkalmazni annak érdekében, hogy megelőzze vagy minimalizálja a szolgáltatás jogosulatlan alkalmazását, lépéseket téve annak biztosítására, hogy jogosulatlan személy ne férhessen hozzá a szolgáltatás használatához. Az előfizető nem használhatja fel saját előfizetését más előfizetés biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

#### **16.1.7 Jelszó titok és védelem**

Az előfizető jelszava hozzáférést biztosít az előfizető adataihoz és szolgáltatásához. Az előfizető felelőssége a jelszó titokban tartása. Az előfizetés illetve a szolgáltatás megosztása jogosulatlan felhasználókkal nem engedélyezett. Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy mások ne használhassák a szolgáltatást, mivel az ilyen használatért az előfizetőt terheli a felelősség.

### **16.2 Szolgáltató jogai és felelőssége a szolgáltatás keretében kapott információk tartalmáért**

#### **16.2.1 Általános felelősségi szabályok**

A szolgáltató szolgáltatás hozzáférési, továbbítási, tárolása valamint az információ elérését elősegítő segédeszközök biztosítása során nem köteles előzetesen és rendszeresen ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információ tartalmát, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, melyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak. A szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel az Internet szolgáltatás során továbbított, tárolt vagy hozzáférhetővé tett, jogszabályba ütköző tartalmú információval okozott jogsérelemért, illetve kárért. Nem felel a szolgáltató a fenti jogsérelemért, illetve kárért, amennyiben eleget tesz a 16.2.2. pontban meghatározott feltételeknek, és a 16.2.3 pont szerinti

jogsértés esetében a szolgáltató lefolytatja a 16.2.4 pont szerinti eljárást, valamint úgy jár el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható. A szolgáltató felelősség alóli mentesülése nem zárja ki azt, hogy a jogszabályba ütköző tartalmú információval jogaiban megsértett jogosult a jogsértésből fakadó igényei közül a jogsértés megelőzésével, illetve abbahagyásával kapcsolatos követeléseit a szolgáltatóval szemben is érvényesítse. E perben a szolgáltató a pernyertes jogosult perrel kapcsolatos költségeinek megfizetésére nem kötelezhető. A szolgáltató polgári jogi felelősségének fenti korlátozása nem érinti az egyéb jogszabályban meghatározott jogkövetkezmények alkalmazását.

### **16.2.2 A felelősség alóli mentesülés esetei**

*16.2.2.1 Abban az esetben, amikor a szolgáltató az előfizető által biztosított információt továbbítja, vagy Internet hozzáférést biztosít a hálózathoz. A szolgáltató akkor nem felel a továbbított információ tartalmával okozott kárért, ha:*

- (a) nem a szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását;
- (b) nem a szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét; és
- (c) nem a szolgáltató választja ki, illetőleg nem változtatja meg azt az információt, amely továbbításra kerül.

Az információtovábbítás és a hozzáférés fentiek szerinti lehetővé tétele magában foglalja a továbbított információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is, amennyiben ez kizárólag az információtovábbítás lebonyolítására szolgál és az információt nem tárolják hosszabb ideig, mint az a továbbításhoz szükséges.

*16.2.2.2 Ha a szolgáltató az előfizető által biztosított információ (reklámok, egyéb információk) elektronikus hírközlő hálózaton történő továbbítása során az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is biztosítja, a szolgáltató nem felel az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolásával okozott kárért, ha:*

- (a) a szolgáltató nem változtatja meg az információt;
- (b) a tárolt információhoz való hozzáférés megfelel az információ hozzáféréseivel kapcsolatban támasztott feltételeknek;
- (c) a közbenső tárolóban az információ frissítése megfelel a széleskörűen elismert és alkalmazott információfrissítési gyakorlatnak;
- (d) a közbenső tárolás nem zavarja meg az információ felhasználásával kapcsolatos adatok kinyerésére szolgáló, széleskörűen elismert és alkalmazott technológia jogszerű használatát; és
- (e) a szolgáltató haladéktalanul eltávolítja az általa tárolt információt vagy nem biztosítja az ahhoz való hozzáférést, amint tudomást szerzett arról, hogy az információt az adatátvitel eredeti kiindulási pontján a hálózatról eltávolították vagy az ahhoz való hozzáférés biztosítását megszüntették, illetve, hogy a bíróság vagy más hatóság az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását elrendelte.

*16.2.2.3 Abban az esetben, ha a szolgáltató az előfizető által biztosított információt tárolja, a szolgáltató akkor nem felel az előfizető által biztosított információ tartalmával okozott kárért, ha*

- (a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- (b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- (c) amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról vagy a hozzáférést nem biztosítja.

*16.2.2.4 Amennyiben a szolgáltató információk megtalálását elősegítő segédeszközöket biztosít (linkek) az előfizető számára, a szolgáltató akkor nem felel az információ ilyen módon történő hozzáférhetővé tételével okozott kárért, ha*

- (a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- (b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- (c) amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az elérési információ eltávolításáról vagy a hozzáférés megtiltásáról.

A 16.2.2.3 és 16.2.2.4 pontok rendelkezései alapján a szolgáltató nem mentesül a felelősség alól, ha az előfizető a szolgáltató megbízásából vagy utasításai alapján cselekszik.

### **16.3 Értesítés a jogsértő - információs társadalommal összefüggő - szolgáltatásról**

**16.3.1** *Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői műven, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális műven, adatbázisán fennálló jogát a szolgáltató által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.*

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- (a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- (b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- (c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, a fenti értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselőt ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

**16.3.2** Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a szolgáltató - a jogosult jogát sértő információt biztosító előfizető (a továbbiakban: érintett igénybe vevő) három (3) munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt. Köteles megtagadni a szolgáltató az értesítés alapján az információhoz való hozzáférés nem biztosítását vagy az információ eltávolítását, ha ugyanazon információ vonatkozásában ugyanazon jogosult vagy a jogosult meghatalmazottja értesítése alapján már eljár, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

**16.3.3** Az érintett igénybe vevő a meghatározott tájékoztatás átvételétől számított nyolc (8) napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben. A kifogásnak tartalmaznia kell:

(a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító, alábbi adatokat:

- (i) az igénybe vevő nevét, amennyiben az igénybe vevő nem természetes személy, képviselője nevét
- (ii) az igénybe vevő lakcímét, székhelyét, telephelyét;
- (iii) az igénybe vevő elérhetőségeit, különösen a kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét;
- (iv) amennyiben az igénybe vevő tevékenységéhez jogszabály nyilvántartásba vételi kötelezettséget ír elő, a nyilvántartásba vevő hatóság megnevezését és az igénybevevő nyilvántartásba vételi számát;
- (v) amennyiben az igénybe vevő tevékenysége engedélyköteles, ezt a tényt a jogszabály megjelölésével, a felügyeleti hatóság megnevezésével és elérhetőségével valamint a felügyeleti hatóság engedélyezési számával; valamint
- (vi) az igénybe vevő adószámát.

(b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

**16.3.4** Az érintett igénybe vevő kifogásának átvételekor a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását

*bíróság vagy hatóság rendelte el. Ha az érintett igénybe vevő a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza az előírt adatokat, és nyilatkozatot, a szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.*

**16.3.5** *Ha a jogosult a 16.3.4 bekezdés szerinti értesítés átvételétől számított tíz (10) munkanapon belül az értesítés szerinti jogsértéssel kapcsolatos igényét abbahagyás és eltiltás iránti ideiglenes intézkedés iránti kérelmet is tartalmazó kereset vagy fizetési meghagyás iránti kérelem benyújtása útján érvényesíti, vagy büntető feljelentést tesz és az eljárás megkezdését kezdeményező beadványának másolatát annak benyújtásától számított három (3) munkanapon belül megküldi a szolgáltatónak, a szolgáltató a beadvány másolatának átvételétől számított tizenkét (12) órán belül a 16.3.2 pontban foglaltak megfelelő alkalmazásával az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférést ismételten nem biztosítja, illetve az információt ismételten eltávolítja. A szolgáltató intézkedéséről a jogosult beadványa másolatának megküldésével az érintett igénybe vevőt az intézkedés megtételétől számított három (3) munkanapon belül értesíti.*

**16.3.6** *A jogosult köteles a 16.3.5 pont szerinti eljárásban hozott jogerős érdemi határozatokról - ideértve az ideiglenes intézkedés elrendelését vagy a kérelem elutasítását is - a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Ha az érdemi határozat az érintett igénybe vevő javára rendelkezik, a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt ismételten hozzáférhetővé tenni, egyébként a 16.3.5 pont szerinti szolgáltatói intézkedés hatálya fennmarad.*

**16.3.7** *A jogosult és a szolgáltató szerződést köthet a jelen 16. pont rendelkezéseiben meghatározott eljárás alkalmazásáról.*

**16.3.8** *A szolgáltató nem felelős az érintett információ eltávolításának vagy az ahhoz való hozzáférés nem biztosításának eredményes végrehajtásáért, amennyiben az eltávolítás vagy a hozzáférés nem biztosítása során a 16.3.2 és 16.3.5 pontokban meghatározottaknak megfelelően és jóhiszeműen járt el.*

## **17. Az előfizetői szolgáltatások díja**

### **17.1 Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjakat a 3. sz. melléklet tartalmazza.

### **17.2 Rendszeres díjak**

Az előfizető havi előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 3.

sz. melléklet tartalmazza.

### **17.3 Díjazási időszakok**

A szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi.

Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

### **17.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások**

**17.4.1** Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel.

Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.

**17.4.2** Amennyiben az előfizető a 17.4.1 pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

**17.4.3** A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

**17.4.4** A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

### **17.5 A díjfizetés és számlázás módja**

#### **17.5.1 A díjfizetés alapja**

A díjfizetés az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás díja alapján történik. A szolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a szolgáltató azonosítást végző berendezés alapján mért időt 1 másodperccel.

### **17.5.2 A díjfizetés módja**

Az előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat havonta előre, míg a használati időtől illetve adatforgalomtól függő díjakat havonta utólag a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni.

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) az előfizető részéről átutalással;
- (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszédési megbízással;
- (c) postai csekken történő befizetéssel; vagy
- (d) az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott címre küldi ki. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat a Magyar Polgári Törvénykönyvben

Amennyiben az előfizető bármely számlájának kiegyenlítésével késedelembe esik, vagy a felhasználható vagyoni biztosíték összege már felhasználásra került, az esetben a beérkező fizetések mindenkor a korábban kiállított számlák tőkeösszegének és az ezekre vonatkozó késedelmi kamatoknak a kiegyenlítésére kerülnek felhasználásra.

### **17.5.3 A számla formája**

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerülő körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a fenti adatokat ez előfizető kérésére korlátlan számú alkalommal, nyomtatott formában, díjmentesen átadja az előfizető számára.

## **17.6 Vagyoni biztosíték**

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer tizenöt (15) napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással

kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével.

45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató díjhátralék címén levon, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, a szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben, átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára.

### **17.7 Kihelyezett távközlői berendezés letéti díj (óvadék) és átalánykártérítési biztosíték**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlő berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése, esetleges elköltözése esetén a kihelyezett távközlő berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul köteles az Előfizető letéti díjat (óvadékot) fizetni a Szolgáltatónak, amennyiben erre a Szolgáltató igényt tart.

A letéti díjat a Szolgáltató a szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza.

Az letéti díj összege a kihelyezett távközlő berendezéstől függően eltérő lehet.

Előfizető a kihelyezett távközlési berendezés elvesztése, megsemmisülése, illetve megrongálódása esetén a díjszabásban meghatározott mértékű átalánykártérítést köteles fizetni, amely összegébe a korábban a Szolgáltatónak megfizetett letéti díj összege beleszámít. Az átalánykártérítés mértéke különböző lehet attól függően, hogy az elvesztés, megsemmisülés, vagy megrongálódás az Előfizetőnek felróható-e vagy sem. Az Előfizető felróhatóságának vélelme fennáll, amennyiben a Szolgáltató által végzett ellenőrzéskor, vagy a szerződés megszűnése esetén a kihelyezett távközlési berendezéssel nem tud elszámolni, illetve a berendezés eredeti műszaki állapota rendeltetésével össze nem férő módon vagy ismeretlen személy által módosításra került.

## **17.8 Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai**

A kiegészítő szolgáltatások díjait a 3. sz. melléklet tartalmazza.

## **18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthető a szolgáltató [www.oktavnet.hu](http://www.oktavnet.hu) honlapján valamint az ügyfélszolgálaton.

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et módosítja, a módosításról annak hatályba lépése előtt 30 (harminc) nappal a Szolgáltató ügyfeleit, a módosításnak a Szolgáltató honlapján történő egyidejű közzétételével tájékoztatja, vagy lehetőség szerint írásban, elektronikus levélben, illetve egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Amennyiben az esetleges jogszabályváltozás következtében történt módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, és a Szolgáltatás jellegét érinti, az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződést az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás a már befizetett előfizetői díj visszatérítésére nem jogosítja fel az Előfizetőt.

Az ÁSZF módosítása elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást a hatályba lépést követő 15 napon túl továbbra is igénybe veszi.

## **1. számú melléklet: A szolgáltatások leírása**

### **Korlátlan és korlátozott internet szolgáltatás**

Szolgáltató adatforgalomtól függő csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosíthat Előfizetői részére (ÁSZF 3. számú melléklet). Korlátozott csomagok esetén az adatforgalom túllépése a jelen ÁSZF 5.7. pontban meghatározottak szerint kerül megállapításra.

A túlfogyasztási díj mindig a következő havi számlában kerül feltüntetésre.

### **Mikrohullámú internet szolgáltatás (Rádiónet, RLAN)**

Az előfizető végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összeköttetésen keresztül. A szolgáltatási csomagok mindegyikének részét képezi az e-mail szolgáltatás.

### **A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök**

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú vagy kábelmodem berendezés szükséges, amelyet a szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosít az előfizető részére.

A szolgáltató által az előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú vagy kábelmodem végberendezés 10Base-T, 100Base-TX, vagy 1000Base-TX felületű csatlakozást biztosít.

### **Egyéb feltételek**

A szolgáltatás a szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl: rálátás a szolgáltató bázisállomásaira) adottak.

A szolgáltatást igénybe vételéhez szükség van az előfizető részéről a minimális hardver és szoftver feltételek biztosítására, melyek a következők:

Minimális hardver feltételek:

- ☐ Pentium 100 MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- ☐ 32 MB RAM (ajánlott legalább 64 MB)
- ☐ Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 MB szabadterület)

- ☐ Ethernet interfész kártya 10Base-T csatlakozással (10 Mbit/s)

Minimális szoftver feltételek:

- ☐ Windows 95, 98, Me, NT4, 2000, XP vagy Linux vagy Macintosh operációs rendszer

## **2. számú melléklet: Egyedi Előfizetői Szerződés**



1. A Szolgáltatás

A OKTÁVNET KFT. (Szolgáltató.) Internet Hozzáférési Szolgáltatás (Szolgáltatás.) nyújtását vállalja az Előfizető részére a jelen Szerződésben (Szerződés.) valamint az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF.) foglalt feltételekkel, illetve a Szolgáltatónak a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó, a Hírközlési Felügyelet által nyilvántartásba vett szolgáltatás bejelentésével összhangban. Az ÁSZF megtekinthető a szolgáltató www.oktavnet.hu honlapján valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ÁSZF jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

2. A Szolgáltatás igénybevétele és használata

A Szolgáltatás a Szolgáltató egyéni, illetőleg üzleti/intézményi Előfizetők számára nyújtja. A Szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az Előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi (pl. hatályos koncessziós szerződések), hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátjai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja Előfizetőt. Szolgáltatást Előfizető köteles rendeltetésszerűen használni.

3. A Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítése

A Szolgáltatást a Szerződés Előfizető számára történő visszaküldésétől számított 30 napon belül kiépíti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó Szolgáltatás Hozzáférési Pontot (SZHP.), amelyen az Előfizető a Szolgáltatást a Szerződés tartama alatt igénybe veheti.

4. A legrövidebb Szerződéses időszak;

A Szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, a Szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban. A határozatlan időtartamra kötött Szerződés legrövidebb időtartama 3 hónap. A határozott időtartamra kötött Szerződés legrövidebb időtartama 1 év.

5. A Szolgáltatási díjak fizetése

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért (a) egyszeri díjat; (b) havi előfizetési díjat; (c) túlfogyasztási (www.kabelsat.hu/adatforgalom) díjat köteles fizetni. Az egyszeri díj az SZHP létesítését követő 8 napon belül, a havi előfizetési díj havonta előre, a havi forgalmi díj havonta utólag fizetendő az ÁSZF-ben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott számla ellenében. Az Előfizető számláját: (a) áttutalással; (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással; vagy (c) postai csekken történő befizetéssel fizetheti be. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a Szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 8 nappal köteles az Előfizető részére megküldeni. Az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. A késedelmi kamat mértéke a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat.

6. A Szolgáltató szerződésszegése

6.1 Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető által megállapodott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított 72 órát meghaladó időtartamban a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem vehető igénybe, a Szolgáltató köteles a 73 órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző 6 hónapban az Előfizető által az Szerződés alapján, az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. A kötbér maximuma 3 havi előfizetési díj.

6.2 Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást az ÁSZF-ben vállalt célminőséghez képest a Szolgáltatónak felróható okból gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató minden nap után kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke, a hiba bejelentését megelőző, az előző 6 hónapban az Előfizető által az Szerződés alapján, a Szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 50%. A díjcsökkenés maximuma a díjcsökkenés alkalmazásának dátumát megelőző 3 havi szolgáltatási díj összege.

6.3 A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért vagy minőségromlásáért: (a) az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága; (b) a műszaki berendezés vagy a Szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésszerű használat; (c) az Előfizető által az SZHP-ban okozott hiba; (d) a Szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által;(e) a Szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt; (f) a tápellátás hibája; vagy (g) vis major.

6.4 Az Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenését felel. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

7. A Szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződöttetett (az SZHP-ra irányuló) forgalom korlátozására, illetve a Szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű, értesítésével a következő esetekben jogosult: (a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az SZHP-hoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; (b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja; (c) az Előfizetőnek 15 napon túli esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott a Szolgáltató számára vagyoni biztosítékot; vagy (d) ha az előfizetési hozzáférést biztosító közreműködő Szolgáltató erre vonatkozóan megkeresi a Szolgáltatót, ha az (a)-(c) alpontokban meghatározott feltételek a választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn. A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hiteles érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltatás korlátozása esetén is felfüggesztés esetét kivéve - a Szolgáltató biztosítja: (a) az Előfizető hívhatóságát; (b) a segélykérő hívások továbbítását; (c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának (hibabejelentőjének) elérhetőségét.

8. A Szerződés felmondása

8.1 Az Előfizető a határozatlan időtartamra megkötött Szerződést a 4. pontban meghatározott időtartamot követően 8 napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondhatja. A Szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A határozott időtartamra valamint akció keretében kötött Szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi Szerződésben szereplő módon kerülnek meghatározásra. 8.2 A Szolgáltató a Szerződést 60 napos felmondással, írásban, indokollással bármikor jogosult megszüntetni, kivéve a következő eseteket: (a) a Szolgáltató a Szerződést az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt 15 napos felmondási idővel mondhatja fel ha (i) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően sem szünteti meg; (ii) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze; vagy (iii) az Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is hálózati szolgáltatás céljára használja; (b) a Szolgáltató az Szerződést a díjfizetés elmulasztása esetén 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető a tartozását a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően sem egyenlített ki; (c) amennyiben az Előfizető nem fogadja el az ÁSZF módosulását, Szolgáltató jogosult a Szerződést 45 napos határidővel felmondani; vagy (d) amennyiben a Szolgáltatás nyújtása vis major miatt a Szolgáltató érdekkörén kívül álló okból legalább 60 napig lehetetlenné válik, Szolgáltató jogosult a Szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani. 8.3 A Szolgáltató, vagy alvállalkozója az általa a Szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából a Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az Előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A Szolgáltató az Előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kíséri meg a kiszállást. Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő 30 naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a Szolgáltató vagy alvállalkozója az Előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a Szolgáltató kiszállázza az Előfizetőnek az Előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét.

9. Az előfizetői panaszok intézése

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon belül megvizsgálja. Az Előfizető az előfizetői szolgálatos nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (FVF), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (GVH), bármely Hírközlési Területi Hivatalhoz (HIF HTH), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

10. Egyéb rendelkezések

10.1 Az Előfizető büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy az általa a Szerződésben megadott adatok valóságok. A Szolgáltató az adatokat a hatályos Adatvédelmi Szabályzatának valamint az ÁSZF rendelkezéseinek illetve az Előfizető által kitöltött, Adatkezelési Nyilatkozatnak megfelelően kezeli. Az Előfizető a Szerződés adataiban történt változást köteles a Szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni. 10.2 A Szerződés módosítása az egyedi Szerződés illetve az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi, ÁSZF szerinti egyoldalú módosításával a Szerződésükötre meghatározott módon és formában történhet. A Szerződés és az ÁSZF eltérése

Kelt: .....év 201.....hó.....nap

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető

Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata: (ha nem azonos az Előfizetővel )  
Hozzájárulok, hogy az Előfizető a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon ezen előfizetői szerződést a fenti feltételekkel megkösse.

.....  
Ingatlan tulajdonosa

### 3. számú melléklet: Előfizetői Díjtáblázat

|                                                                          | Határozatlan idejű szerződés esetén |           | 1 éves határozott idejű szerződés esetén |           | 2 éves határozott idejű szerződés esetén |           | 3 éves határozott idejű szerződés esetén |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|-----------|
|                                                                          | Egyszeri díj                        | Havi díj  | Egyszeri díj                             | Havi díj  | Egyszeri díj                             | Havi díj  | Egyszeri díj                             | Havi díj  |
| <b>Csomagok</b>                                                          |                                     |           |                                          |           |                                          |           |                                          |           |
| <b>Mikro</b><br>(korlátlan, maximális letöltési sebesség 0.5/0.064 Mbps) | 25 300 Ft                           | 3700 Ft   | 19 000 Ft                                | 2600 Ft   | 10 000Ft                                 | 2600 Ft   | 0 Ft                                     | 2600 Ft   |
| <b>Start</b><br>(korlátlan, maximális letöltési sebesség 1/0.128 Mbps)   | 25 300 Ft                           | 3900 Ft   | 19 000 Ft                                | 3100 Ft   | 10 000Ft                                 | 3100 Ft   | 0 Ft                                     | 3100 Ft   |
| <b>Mini</b><br>(korlátlan, maximális letöltési sebesség 2/0.256 Mbps)    | 25 300 Ft                           | 5000 Ft   | 19 000 Ft                                | 3750 Ft   | 10 000Ft                                 | 3750 Ft   | 0 Ft                                     | 3750 Ft   |
| <b>Basic</b><br>(korlátlan, maximális letöltési sebesség 5/0.512Mbps)    | 25 300 Ft                           | 9500 Ft   | 19 000 Ft                                | 5 600 Ft  | 10 000Ft                                 | 5 600 Ft  | 0 Ft                                     | 5 600 Ft  |
| <b>Normal</b><br>(korlátlan, maximális letöltési sebesség 6/0.768Mbps)   | 25 300 Ft                           | 11 100 Ft | 19 000 Ft                                | 8400 Ft   | 10 000Ft                                 | 8400 Ft   | 0 Ft                                     | 8 400 Ft  |
| <b>Extra 1</b><br>(korlátlan, maximális letöltési sebesség 6/3Mbps)      | 25 300 Ft                           | 19 000 Ft | 19 000 Ft                                | 10 100 Ft | 10 000Ft                                 | 10 100 Ft | 0 Ft                                     | 10 100 Ft |
| <b>Extra 2</b><br>(korlátlan, maximális letöltési sebesség 8/1Mbps)      | 25 300 Ft                           | 19 000 Ft | 19 000 Ft                                | 11 100Ft  | 10 000Ft                                 | 11 100Ft  | 0 Ft                                     | 11 100Ft  |
| <b>Extra 3</b><br>(korlátlan, maximális letöltési sebesség 8/2Mbps)      | 25 300 Ft                           | 24 000 Ft | 19 000 Ft                                | 12 600Ft  | 10 000Ft                                 | 12 600Ft  | 0 Ft                                     | 12 600Ft  |

A fenti csomagok a következő szolgáltatásokat tartalmazzák:

- Korlátlan Internet hozzáférés 0.5, 1,2,3,5 ill., 8 Mbps maximális letöltési sebességen
- 2 db E-mail cím
- 50 MB postafiók tárhely biztosítása E-mail címenként (1 levél maximális mérete 10 MB)
- A fenti csomagokhoz garantált letöltési/feltöltési sebességek (Mbps-ban):  
Mikro 0.2/0.03, Start 0.2/0.06, Mini: 0.3/0.06, Basic: 0.5/0.1, Normal: 0.7/0.1,  
Extra1: 0.7/0.2, Extra2: 1/0.3, Extra3 1/0.5

A fenti árak a 27 %-os ÁFA-t tartalmazzák !

**Kiegészítő szolgáltatások díjai:**

|                                               |                   |
|-----------------------------------------------|-------------------|
| Fix IP cím havi díja                          | 2500 Ft / db / hó |
| További E-mail cím díja (1 db ,50MB tárhely)  | 250 Ft / hó       |
| További E-mail cím díja (10 db , 500MB tárh.) | 2000 Ft / hó      |
| További E-mail tárhely (+100MB)               | 250 Ft / hó       |

**Egyéb szolgáltatások díjai:**

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| Átírási díj         | 3 750 Ft             |
| Áthelyezési díj     | 6 000 Ft             |
| Kiszállási díj      | 2500 Ft + 60 Ft / km |
| Visszkapcsolási díj | 3000 Ft              |
| Munkaóradíj         | 3750 Ft              |

A fenti árak a 27 %-os ÁFA-t tartalmazzák !

#### **4. számú melléklet: Az Internet Használat Alapelvei**

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az előfizető, és a szolgáltató választása szerint az ÁSZF 8.1.5., 9., illetve a 10.3.2 (d) pontokban foglalt jogkövetkezményeket vonhatja magával az alábbi magatartások tanúsítása:

1. A szoftver nem rendeltetésszerű felhasználása: olyan szoftver, vagy berendezés alkalmazása, amely lehetővé teszi a folyamatos kapcsolatot a modem szolgáltatás esetében, azaz automatikus ping programok alkalmazása.
2. Illegális felhasználás: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal, illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a szolgáltató szerverére, illetve ilyen szoftverek terjesztése az előfizető web-helyéről.
3. Fenyegetések: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mail-en, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bűjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.
4. Zaklatás: A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.
4. Kiskorúaknak okozott sérelem: A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolokodást büntető feljelentést vonhat maga után.
5. Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése): A hálózati azonosító jelek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis jelekkel vagy egyéb azonosító információval.
6. E-mail/Hírözön: Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.
7. E-mail/Üzenethamisítás: A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

8. Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése: A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

9. A USENET SPAM alkalmazása: A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

10. Jogosulatlan hozzáférés: A szolgáltatás igénybevétele mások hozzáféréséhez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a Szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezésein történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

11. Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására. Az ilyen esetekben a szolgáltató az ÁSZF 16.3 pontban leírt eljárást folytatja le.

12. Személyes adat gyűjtése: A szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely felhasználó, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

13. Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása: A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a szolgáltatás megtagadása. (DOS, Denial Of Service) és az elosztott szolgáltatás megtagadása. (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A szolgáltató nem tolerálja egyetlen előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedésein történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. Az előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen

tevékenységről nem mentesíti az előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

14. Megtévesztés: Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

15. Csalárd tevékenység: A szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint pl piramis játék, vagy egyéb lánc játékok elősegítése.

16. Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése: Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy komputer rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

17. A szolgáltatás viszontértékesítése: A szolgáltatás újra értékesítése erre vonatkozó kifejezett írásbeli engedély hiányában.

18. Hálózati és személyi biztonság megsértése: A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózat biztonságának megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például: adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása, stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló, vagy hálózati szondázó programok, stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

19. Hálózati teljesítmény túlzott lekötése: A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása az egyik ügyfél által negatív hatással lehet az összes többi ügyfélre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül.

a) A források túlzott igénybe vétele nem megengedett, ideértve a CPU időt, memóriát, lemez területet és csatlakozási időt. Az előfizető nem alkalmazhat forrás-intenzív programokat, amelyek hátrányosan befolyásolják a többi ügyfelet, illetve a szolgáltatói rendszerek vagy hálózatok teljesítményét. A szolgáltató fenntartja a jogot az ilyen tevékenységek megszüntetéséhez vagy korlátozásához. Ez különösen vonatkozik a szolgáltató szerverén folyó felügyelet nélküli folyamatokra.

b) Az előfizető egy időben, egyszerre csak annyi kapcsolatot hozhat létre előfizetéséről a szolgáltató hálózatára, amennyit a szolgáltatóval kötött szerződése lehetővé tesz.

c) Az előfizető nem nyújthat hálózati szolgáltatásokat az előfizetői hozzáférésről (például, az előfizető nem használhatja előfizetését ftp vagy web szerver működtetésére), kivéve, ha az előfizető előfizetésének típusa ezt kifejezetten lehetővé teszi.

20. Internet Relay Chat: Bár a szolgáltató nem biztosít technikai támogatást az Internet Relay Chat (IRC) használatához, az előfizető használhatja előfizetését a szolgáltató vagy harmadik fél által fenntartott IRC szerverekhez és hálózatokhoz történő csatlakozásra. Az ilyen lehetőség igénybe vételekor Az előfizető vendég, így nem végezhet olyan tevékenységet, amely zavarhatja más ügyfelek IRC-hez történő hozzáférését.

a) Az előfizető nem használhat olyan IRC scripteket és programokat, amelyek megzavarhatják, vagy visszautasíthatják a szolgáltatást más felhasználók számára bármely más szerveren, hostnál, hálózatban vagy csatornán.

b) Az előfizető nem folytathat másokat zaklató tevékenységet ideértve különösen flooding. (szöveg gyors bevitele a szolgáltatás megszakításának céljából), flashing. (a terminál emuláció megszakítása) átvétel. (a működtetői privilégiumok helytelen átvétele, és az ezzel történő visszaélés), üzenetek küldése olyan felhasználóknak, akik nem kívánják azokat megkapni, visszatérés megkísérlése egy olyan csatornára, ahonnan a felhasználó már ki lett tiltva, valamint egyéb romboló hatású tevékenységek.

c) Nem megengedett klónok. (többszörös egyidejű IRC kapcsolatot) futtatása.

### **Az Internet Használat Alapelveinek be nem tartásának jelentése**

Az OKTÁVNET Kft. kéri, hogy bárki, akinek tudomása van jelen Internet Használat alapelveinek be nem tartásáról, azt jelentse

- az oktavnet@oktavnet.hu e-mail címen, vagy
- telefonon 22/470-356, vagy
- ☐ faxon: 21/292-0310.

Amennyiben lehetséges, kérjük, mellékelje az alábbi információkat:

1. az állítólagos szabálytalanságkor alkalmazott IP címet.

2. az állítólagos szabálytalanság napja és időpontja, ideértve a GMT időzónát vagy az ettől történő eltérést.

3. az állítólagos szabálysértés bizonyítékát.

Amennyiben az OKTÁVNET KFT álláspontja szerint a szolgáltatott adat hiányos, a panasszal nem tudunk érdemben foglalkozni.

## **5. számú melléklet: A Szolgáltatások Földrajzi elérhetősége**

**RLAN Internet szolgáltatás jelenleg a következő területeken érhető el:**

Agárd, Baracska, Baracska-Annamajor, Dinnyés, Gárdony, Kajászó, Kápolnásnyék, Kápolnásnyék-Pettend, Lovasberény, Nadap, Pátka, Pákozd, Pázmánd, Pusztaszabolcs, Roboz, Sározd, Szabadegyháza, Seregélyes, Seregélyes-Szőlőhegy, Sukoró, Székesfehérvár, Tabajd, Vál, Vereb, Velence, Vértesacsa, Zichyújfalu

Az OKTÁVNET Kft. Internet szolgáltatás elérhetőségének aktuális állapota a web oldalunkon is megtekinthető. ([www.oktavnet.hu](http://www.oktavnet.hu))

## 6. számú melléklet: Szolgáltatások minőségi mutatói, célértékei

Szolgáltató az alábbiakban feltüntetett célérték sávszélességeket jelöli meg garantált sávszélességként, ahol azt külön nem határozza meg.

A vállalt hibaelhárítási határidők számítása a hiba bejelentésétől kezdődik. A hiba bejelentése akkor minősül befejezettnek, amikor a hiba azonosítását követően a hibajegyet a Szolgáltató operátora megnyitotta.

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12) kormányrendeletben rögzített rendelkezésekkel az alábbi táblázatok tartalmazzák. (A táblázatokban szereplő minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét jelen 6. számú melléklet táblázata tartalmazza)

### Minőségi mutatók, célértékek

Az Internet szolgáltatás maximálisan 05-8 Mbps sávszélességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően.

| Megnevezés                                        | Meghatározás                                                                                                                                              | Mérési módszer                                                                                                                                           | Minimál érték | Célérték      |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Új hozzáférés létesítési idő                      | A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje                                                                | A mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.                    | 30 nap        | 14 nap        |
| Minőségi panasz hibaelhárítási idő                | Minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak, az esetek 80%-ában teljesített határideje                                                          | A mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.              | 72 óra        | 72 óra        |
| Szolgáltatás rendelkezésre állása                 | A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya.                                                  | A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra.                                   | 95 %          | 95%           |
| A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés | Az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető. | A mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra. | 10500 perc/év | 10500 perc/év |

|                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       |               |               |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés | Az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető. | A mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-át érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra. | 10500 perc/év | 10500 perc/év |
| Garantált le- és feltöltési sebesség             | Az az átlagos le- illetve feltöltési sebesség, amely az esetek 90%-ban garantált                                                 | A mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra.                                     |               |               |
| Maximális letöltési érték (RLAN)                 |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       |               |               |
| 8 Mbps                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 1 Mbps        | 7 Mbps        |
| 5 Mbps                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.5 Mbps      | 4 Mbps        |
| 2 Mbps                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.3 Mbps      | 1 Mbps        |
| 1 Mbps                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.2 Mbps      | 0.8 Mbps      |
| 0.5 Mbps                                         |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.2 Mbps      | 0.5 Mbps      |
| Maximális feltöltési érték (RLAN)                |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       |               |               |
| 3 Mbps                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.2 Mbps      | 2 Mbps        |
| 2 Mbps                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.5 Mbps      | 1 Mbps        |
| 0.7 Mbps                                         |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.1 Mbps      | 0.5 Mbps      |
| 0.5 Mbps                                         |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.1 Mbps      | 0.4 Mbps      |
| 0.2 Mbps                                         |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.06 Mbps     | 0.15 Mbps     |
| 0.1 Mbps                                         |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.06 Mbps     | 0.1 Mbps      |
| 0.06 Mbps                                        |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | 0.03 Mbps     | 0.06 Mbps     |
| Bithibaarány hozzáférési vonalanként             | A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.                                                   | A mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra.                                          | 1 %           | 0,3 %         |