

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

**INFORNAX Szövetkezet által végzett SZJ. 64.20.18.0
INTERNET HOZZÁFÉRÉS-, ELLÁTÁS
SZOLGÁLTATÁSAIHOZ**

**Veszprém, 2014. június 1.
Utolsó módosítás: 2015. november 30.
Hatályos: 2015. december 1-től**

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....	5
1.1. a szolgáltató neve és címe	5
1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	5
1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	5
1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	5
1.6. felügyeleti szervek elérhetősége.....	5
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	6
2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	6
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	8
2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	8
2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	10
2.5. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban.....	11
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	11
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	11
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	11
3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	11
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	12
3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	12
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	12
4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	12
4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	12
4.3. LAN hálózati protokollok Internet irányú korlátozása: helyi hálózatban alkalmazott NetBIOS, Windows shares protokollok Internet irányú működését a Szolgáltató az Előfizető biztonsága érdekében korlátozza (arra az esetre, ha az Előfizető tűzfalbeállítása nem megfelelő). Ezen korlátozás kikapcsolására nincs lehetőség mivel az internet elérés működését, internet használatát nem befolyásolja. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	13
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	13
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE.....	14
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	14
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, továbbá a megvalósításának módjai.....	14
5.3. a szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	15
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	16
6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	16
6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	17
6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése),	19

6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,	20
6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	20
6.6. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....	20
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	21
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételeéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	21
7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	22
7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége	22
7.4. a kártérítési eljárás szabályai.....	22
7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai	23
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	24
8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,	24
8.2. internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	24
A szünetmentes szolgáltatóváltás ADSL szolgáltatások esetén biztosítható, más esetben ez a pont nem alkalmazható... 24	
Meglévő és működő ADSL internet szolgáltatás igénybevétele esetén, amennyiben az előfizetőnek határozatlan idejű szerződése van, vagy lejárt a szerződés határozott ideje, úgy lehetősége van szünetmentes internet szolgáltató váltással (ISP váltás) áttérni más szolgáltató ADSL internet szolgáltatás csomagjára.	24
A szolgáltatóváltási igényt az új szolgáltatónál kell jelezni, aki a szükséges egyeztetéseket elvégzi, és menedzseli az átállást.....	24
A régi internet szolgáltatás megszüntetéséről előfizető köteles gondoskodni.	24
8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	24
A szolgáltató ilyen szolgáltatást nem nyújt.....	24
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	24
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.....	24
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	25
10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	25
10.2. Adatvédelem	33
10.3. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;.....	33
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)	35
11.1. Természetes személy előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	35
11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	35
11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat	35
11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről.....	36
11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról.....	36
11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra	36
11.7. Tudakozó/telefonkönyvi megjelenés.....	36
11.8. A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátirányítás speciális szabályai	36
11.9. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás.....	37
11.10. A hívások megfigyelése, rögzítése.....	37

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	38
12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződés módosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződés módosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	38
12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződés módosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	40
12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	41
12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	42
12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	43
12.6. Eljárás a szerződés megszűnése esetén	43
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	44
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	44
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	44
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	44
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	44
14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	44
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK.	45
 Mellékletek:	
1. számú melléklet Szolgáltatás típusok	46
2. számú melléklet Szolgáltatások díjszabása.....	50
3. számú melléklet Etikai kódex.....	53
4. számú melléklet Területi hatály.....	54

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A szolgáltató neve, címe

Teljes név: **INFORNAX Számítástechnikai Szövetkezet**

Rövidített név: **INFORNAX Szövetkezet (a továbbiakban: „Szolgáltató”)**

Cím: **8200 Veszprém József A. u. 9.**

1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a www.infornax.hu weboldalon található.

Központi ügyfélszolgálat: 8200 Veszprém József Attila u. 9.

E-mail: info@infornax.hu

Telefon: 88/591-100

Telefon a személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idején túl: 88/591-100

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 8200 Veszprém József Attila u. 9.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: HP 8:00-17:00

Telefonos ügyfélszolgálat: H- V: 8:00-17:00 A fenti időpontokon kívül üzenetrögzítő.

1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Központi ügyfélszolgálat: 8200 Veszprém József Attila u. 9.

E-mail: info@infornax.hu

Telefon: 88/591-100

Telefon a személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idején túl: 88/591-100

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 8200 Veszprém József Attila u. 9.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: HP 8:00-17:00

Telefonos ügyfélszolgálat: H- V: 8:00-17:00 A fenti időpontokon kívül üzenetrögzítő.

1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe

INFORNAX Szövetkezet honlapjának címe: www.infornax.hu

Internet, bérelt vonal szolgáltatásokat tartalmazó honlap címe: www.infornax.hu

1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az általános szerződési feltételek elérhető az ügyfélszolgálaton (lásd. 1.2. pont), valamint a Szolgáltató honlapján: www.infornax.hu

1.6. felügyeleti szervek elérhetősége

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük:

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (06 1) 457 7100 Telefax: (06 1) 356 5520

E-mail cím: info@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefon: (06 1) 457 7141 Telefax: (06 1) 457 7105

Médiatanács
Cím: 1088 Budapest; Reviczky utca 5.
Tel.: +36 1 429 8600, +36 1 267 2590
Fax: +36 1 267 2612

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitvatartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (06 52) 522 122
Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (06 46) 555 500
Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (06 72) 508 800
Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (06 99) 518 500
Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (06 62) 568 300
Ügyfélfogadási idő: Hétfő: 08:00 - 12:00 Szerda: 13:00 - 16:00 Péntek: 08:00 - 12:00
Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségeinek ideje:
Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30 Péntek 08:00 - 14:00

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20
Honlap: www.nfh.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelői Osztály
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Ügyfélszolgálat címe: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Telefonszám: 06-88-564-136,
e-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1. Fogalmak

Szolgáltató: a Szolgáltató, amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 2. pontban meghatározott szolgáltatások nyújtására.

Előfizető: az Előfizetői Szerződés alapján a szolgáltatást megrendelő és igénybevevő természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.

Üzleti/Intézményi Előfizető: Egyéni Előfizető kivételével valamennyi Előfizető.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által nyújtott, a 2. pontban meghatározott szolgáltatás, illetve szolgáltatások együttese.

Előfizetői Szerződés: a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános szerződési feltételeiből és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

Egyedi Előfizetői Szerződés: Az Előfizető és a Szolgáltató között a Szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit, valamint a jelen Általános szerződési feltételektől való esetleges eltéréseket tartalmazó megállapodás.

Előfizetői hozzáférés: egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybe vehetők legyenek az Előfizető számára.

Előfizetői hozzáférési pont: az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi.

Végberendezés: olyan termék vagy egy termék alkotórésze, amelynek rendeltetése a távközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül a Szolgáltatás igénybevétele céljából.

Hálózati berendezés: a Szolgáltató birtokában lévő, végberendezésnek nem minősülő, a szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő berendezés.

2.1.2. Igénybejelentés, szerződéses ajánlat

A szerződés megkötésére irányuló igényt személyesen, vagy írásban lehet megtenni az Informax Szövetkezet ügyfélkapcsolati helyein. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése.

2.1.3. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

Személyes adatok

- Igénylő neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye
- Egyéni előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje
- Nem egyéni előfizető esetén: az előfizető cégjegyzékszám, adószáma és pénzforgalmi számlaszáma
- Az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozat
- Kapcsolattartási adatok

Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok

- az igényelt előfizetői hozzáférési pontnak a létesítéshez szükséges pontos, teljes címe;
- az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy az ingatlant – ahová a hozzáférés létesítését kéri– milyen törvényes jogcím alapján használja, s ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlanoknak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik;

Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok

- Az igényelt szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok) megjelölése;
- A választott fizetési mód megjelölése;
- A szerződés tartama. Adatkezelési nyilatkozatok
- Az igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- Az igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Egyebek

- Az igénybejelentés helye, időpontja;

2.1.4. Az igénybejelentés vizsgálata

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján. Az okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

2.1.5. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést/szerződéses ajánlatot a bejelentés napjával (a szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi. A szolgáltató a nyilvántartásba vételt követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy c) az ajánlatot elutasítja.

Ha a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont szerint) nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentését írásban, vagy telefonon visszavonhatja. Amennyiben a b) pont szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kööttsége megszűnik. Ezen esetekben az igény törülésre kerül a nyilvántartásból. Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

- az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- az előfizetői hozzáférési pont helye,
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő (aa), ac)– ad) pont szerinti adatai,
 - nemegyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
 - kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az előfizetői szerződés vagy a szerződésmódosítás megkötésére vonatkozó igényt:

- a) ha az előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- b) ha az igénylő a szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) és ezzel kárt okozott).

2.3.2. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte

A felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg. Írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában jön létre, kivéve, ha a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az előfizető az ajánlatot elfogadja, akkor az elfogadó nyilatkozat beérkezésével egy időben jön létre. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. A szolgáltató nem követelheti az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevéleges magatartással elfogadta. Az írásban megkötött egyedi előfizetői

szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- a) személyes adatok: aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, ab) az előfizető hozzáférési pont helye, ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő (aa), ac)– ad) pont szerinti adatai, af) nemegyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma, ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a szolgáltató adatai: ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme, bb) a szolgáltató cégjegyzékszám, bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége, bd) a hibabejelentő elérhetősége, be) az internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás: ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit, cc) amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza, cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje, ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva. cf) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja, cg) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, ch) a díjfizetés módja, ci) a számlakibocsátás határideje, cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei, ck) az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje, cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjsomagban ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek;
- d) az előfizetői szerződés időtartama: da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is, dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei, dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe, de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetőek, a fejezetek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje: fa) az előfizetői névjegyzékkel, fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével, fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval, ff) az egyéni előfizetői minőséggel, fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel, fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével, fi) a 6. § (3) bekezdés szerinti, az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;

- i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak;
- l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

Az előfizető kérésére a szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződés kötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a bc), vagy bd) pontban feltüntetettektől.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják.

Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

A Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés példányát, az egyedi Előfizető kérése és válasza alapján, az általa igényelt módon és formában, elektronikus vagy nyomtatott formában az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

A Szolgáltató általános szerződési feltételeit elektronikusan térítésmentesen, illetve az egyedi Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az egyedi Előfizető rendelkezésére.

2.3.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi egyéb korlátai

Jelen Általános szerződési feltételek szolgáltatás igénybevételére általánosságban érvényesek, azonban egy adott szolgáltatás nyújtására konkrét formában az Előfizető és a Szolgáltató közötti Egyedi Előfizetői Szerződés vonatkozik.

3.3.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége

A Szolgáltató a dial-up jellegű (betárcsázós) Internet szolgáltatást a következő területeken nyújtja:

88 és 87 telefon körzet

A Szolgáltató a mikrohullámú Internet szolgáltatást a következő területeken nyújtja:

Veszprém

3.3.3.2. A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja)

A Szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a Szolgáltató folyamatosan tájékoztatja az Igénylőket és az Előfizetőket. A Szolgáltatás földrajzi korlátait a jelen Általános szerződési feltételek 4. sz. melléklete tartalmazza.

2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

E pont szerinti rendelkezések alkalmazása, különös tekintettel a határidőkre, az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése:

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató

a.) legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy

b.) amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy

c.) az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de az a.) és b.) esetben is legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni. Az Előfizető nem állhat el a szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.

A Szolgáltató elállhat az előfizetői szerződéstől abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi, vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg. A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői szerződést rendes felmondással megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében beléphessen.

2.5. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.5 pontban került szabályozásra. Az előfizetői adatok változására vonatkozó szabályozást pedig a 13.4 pont tartalmazza.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. Előfizetői szolgáltatások Előfizetői szolgáltatások SZJ szám szerinti bontása:

64.20.18.0 Internet Hozzáférés-, Internet szolgáltatás.

3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a Szolgáltató folyamatosan tájékoztatja az Igénylőket és az Előfizetőket. A Szolgáltatás földrajzi korlátait a jelen Általános szerződési feltételek 5. sz. melléklete tartalmazza.

3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

A Szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetős eszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó

hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

Az InforNax szövetkezet egyik szolgáltatás tekintetében sem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak.

3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérésének módszerét az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. számú melléklet tartalmazza. A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és a célértékeket tartalmazó 1.sz. mellékletben foglaltaktól üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek. A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartása alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is.

A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok (szünetelés, korlátozás);
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok esetén (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás)
- vis maior
- szolgáltató által előre bejelentett karbantartás miatt történt;

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

A szolgáltató alapesetben nem végez olyan forgalom szabályozást mely a forgalom fajtájától, irányától vagy tartalmától függően befolyásolná a szolgáltatás minőségét vagy a hozzáférést. A szolgáltató azonban hálózatbiztonsági okokból, az Előfizető érdekkörébe eső okokon túl befolyásolhatja bizonyos forgalmak műszaki paramétereit. Ilyen okok lehetnek többek között (de nem kizárólagosan): egy adott műszaki irányból érkező, a Szolgáltató infrastruktúráját vagy felhasználóját célzó támadások (pl. DDoS); egy adott hálózati körhöz köthető, a Szolgáltató rendszereit vagy felhasználóit érintő hálózatbiztonsági kockázat (pl. ismertté vált vírustovábbító rendszerek, adathalás vagy hálózati betörést végző hálózatok); olyan hálózati protokollok, melyeken aránytalanul sok támadás érkezik.

4.2.1. Külső SMTP korlátozás A Szolgáltató a kéréstlen leveleket tudtukon kívül küldő felhasználóit és a saját infrastruktúráját megóvandó a kimenő levélküldést (SMTP) alapesetben csak a Szolgáltató saját levelezőszerverén keresztül engedélyezi. A Szolgáltató szervere saját ügyfelek leveleit szükség esetén továbbítja, de azon rendkívüli és kivételes esetekben amikor az Előfizetőnek ennek ellenére is szüksége van közvetlen SMTP protokoll külső használatára a Szolgáltató ezt részére - írásos igénybejelentést és indoklást - követően díjmentesen biztosítja.

4.2.2. Külső DNS korlátozás A Szolgáltató biztonságos internet elérés nyújtása érdekében a domain nevek feloldásához csak az általa működtetett DNS szerverek elérését biztosítja, dinamikusan változó IP címmel rendelkező csomagú Előfizető általi DNS szolgáltatás működtetését pedig korlátozza, ezzel megakadályozva, hogy az Előfizető tudtán kívül adathalászat céljából működtetett szerverekhez csatlakozzon. Amennyiben Előfizetőnek szüksége van külső DNS szerverek elérésére, akkor Szolgáltató ezt részére – írásos igénybejelentést és indoklást követően - díjmentesen biztosítja.

4.2.3. HTTP és HTTPS korlátozás Előfizető irányából HTTP és HTTPS korlátozás: dinamikusan változó IP címmel rendelkező csomagok esetében a Szolgáltató internet irányába megfertőződött Előfizetői eszközökről származó hamisított tartalom publikálásának előzetes megakadályozása céljából Szolgáltató a HTTP és HTTPS protokollokhoz tartozó szabványos portokat korlátozza (WEB szolgáltatás működtetése). Amennyiben Előfizetőnek szüksége van HTTP és HTTPS portok külső elérésére, akkor a Szolgáltató ezt részére – írásos igénybejelentést és indoklást követően - díjmentesen biztosítja.

4.2.4. LAN hálózati protokollok korlátozás

4.3. LAN hálózati protokollok Internet irányú korlátozása: helyi hálózatban alkalmazott NetBIOS, Windows shares protokollok Internet irányú működését a Szolgáltató az Előfizető biztonsága érdekében korlátozza (arra az esetre, ha az Előfizető tűzfalbeállítása nem megfelelő). Ezen korlátozás kikapcsolására nincs lehetőség mivel az internet elérés működését, internet használatát nem befolyásolja. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,
- amennyiben hatóság erről rendelkezik

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

4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A Szolgáltató bizonyos esetekben választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:

a.) a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben azt a szolgáltató az adott szolgáltatáshoz megfelelőnek állapítja meg

b.) a készüléket a Szolgáltatótól béreljék (díjmentesen, vagy az egyedi szerződésben meghatározott díj ellenében)

Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket az Előfizető kérelmére kicseréli, ezért egyedileg meghatározott díjat számíthat fel. A természetes elhasználódás miatti csere díjtalan. Amennyiben az előfizető saját tulajdonú eszközt csatlakoztat a hálózatra, a berendezés forgalmazójának kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja. A Szolgáltató hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad a hatályos 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint. Az Előfizető eszközeiben keletkező károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

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

Az 5.1 pont rendelkezései üzleti előfizetők esetén nem kötelezően alkalmazandó. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei:

- az Előfizető kérésére
- a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okokból
- előre nem látható és nem elhárítható külső ok (vis major) esetén
- közérdekből

5.1.1. Szünetelés az Előfizető kérésére

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szolgáltatás szüneteltetése határozatlan és határozott időre egyaránt kérhető, időtartama legfeljebb hat hónap. A szünetelés meghosszabbítása nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követő 30 napon túl van lehetőség. Amennyiben Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartam (hűségidőszak) alatt kéri, az előfizetői szerződés a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – 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 számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

A szolgáltatás szüneteltetési díjakat az 1. számú melléklet tartalmazza.

5.1.2. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okokból

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása, b ővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából. A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről legalább 15 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt. A szünetelés időtartama naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. A szünetelés időtartamára az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli, az előre fizetett díjat a legközelebbi számlában jóvá kell írni. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő ö vagyoni biztosítékot.

5.1.3. Szünetelés közérdekből

A szolgáltató szünetelteti a szolgáltatást Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

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, továbbá a megvalósításának módjai

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

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő ség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

A telefon előfizetések esetén a korlátozás időtartama alatt is biztosított szolgáltatások:

- a) az előfizető hívhatósága,
- b) a segélykérő hívások továbbítása,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége,
- d) a hibabejelentőjének elérhetősége.

A korlátozás - a megtevesztés esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Amennyiben a szolgáltatás korlátozásra kerül, a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások igénybevétele is korlátozottan biztosított. Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a 6.3. pontban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni. 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 Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit, amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen illetve nagy mennyiségű levelet küld. A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagymennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek és a szolgáltatás védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja,
- az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik, vagy vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz, vagy csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget, vagy tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő,
- az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre,
- az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért, vagy a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sért, vagy az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek.

A jelen pontban foglaltak esetén a szolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési felelősség nem terheli.

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

5.3. a szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

A hibaelhárításra vonatkozó szabályozástól foglaltaktól üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. Hibaelhárítási célértékek és a hibaelhárítási eljárás

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A vállalt hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4.1 pontja tartalmazza. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közüzemszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás 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 határidőbe.

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

A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves el-évülési időtartam végéig köteles megőrizni.

A szolgáltató a hiba elhárításért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt 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. Hibabejelentés és nyilvántartásba vétele

Az előfizető a meghibásodásokat az 1.3. pontban szereplő ügyfélkapcsolati ponton és az ott felsorolt módokon jelentheti be. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket

visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját

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

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

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

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.

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

6.1.3. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az előfizető köteles a szolgáltató részére biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen, illetőleg, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre és üzembe állításra, a felek által előzetesen egyeztetett időpontban.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató kiszámlázhatja az előfizető részére.

Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű üzemeltetésre alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződészerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

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

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

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerz. ödésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, az előfizető által ellenőrizhető módon levezetett számítási tájékoztatásról, és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

Üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató az előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos kötbér megfizetésére iránt. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

A kötbér postai úton vagy banki átutalással történő kifizetése esetén a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

6.2.1. Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a 2.3 pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után

- 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.

6.2.2. Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt 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 az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj harmincad részét köteles megfizetni naponta.

6.2.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a 4.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.2.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.2 pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. 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.

6.2.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

6.2.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 4.1. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A 4.1. pontban. pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizető szerződés tartalmazhatja.

6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése),

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, a 1.3 pontban szereplő helyen és módokon fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

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

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld. A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató pótcsekket küld Előfizetőnek, melyet Előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni. Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyet, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek, amelyet a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadók.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért az 1.5 pontban felsorolt szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülési időn belül van lehetőség. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget jóváírja az Előfizető számláján.

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

6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,

A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére ügyfélszolgálatot működtet, amelyek meghatározott helyét és nyitvatartási idejét az 1.3. pont tartalmazza.

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, reklamációját az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készíthet, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.

Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles a hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató a nem működtet tudakozó szolgáltatásokat.

6.6. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésével;

A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 1.3. pontja szerinti elérhetőségein közvetlenül rendezheti.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőségéhez, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a mediaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre. A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Az Előfizető az ügyfélszolgálatnál, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

A Gazdasági Versenyhivatal

Az Előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el. A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. Elérhetősége: Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036 Telefon: (1) 472-8900; Fax: (1) 472-8905

A békéltető testület

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Bíróság

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Veszprémi Járásbíróság

Bíróság

8200 Veszprém Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 11.

Tel : (88) 590 220

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, 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 költségzámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

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

7.1.1. Egyszeri díj

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjből adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

Az egyszeri díjakat a 2. számú melléklet tartalmazza.

7.1.2. Havi előfizetési díj

Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, beszélgetéstől független – díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza. Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek. A havi előfizetési díjakat a 2. számú melléklet tartalmazza.

7.1.3. Forgalmi díj

A Szolgáltató forgalmi díjat nem számít fel.

7.1.4. Díjazási időszakok, díjsomagok

A Szolgáltató havi időszakra adja meg díjsomagait.

7.1.5. Elszámolási időszakok

Az előfizető havi, negyedéves, féléves, éves, elszámolási időszakot választhat. A negyedéves, féléves, éves elszámolási időszak esetén az előfizetőt a 2. számú mellékletben meghatározott kedvezmények illetik meg.

7.1.6. A szerződés megszűnése, módosítása, szüneteltetése, kapcsolódó díjak

A vonatkozó szabályozást az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

7.1.7. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.7.1. számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja:

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért/szolgáltatásokért havonta, vagy a szerződésben meghatározott fizetési rendszeresség szerint állítja ki és küldi meg a számlát, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri, illetve egyéb díjakat.

Az előfizetőt postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni. Az értesítési kötelezettség teljesítése – ha azt az ellenérdekű fél vitatja – az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban előre az adott hónap 1. napjától a hónap 20. napjáig történik. Az előfizetési és havi díjak megfizetése a tárgyhónapban, s a további szolgáltatások havidíjai pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek. A Szolgáltató ettől jogosult eltérni az előfizetői szerződésben foglaltak alapján, illetve ha a számla összege nem haladja meg a 1000 Ft-ot.

7.1.7.2. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számlakiegyenlítés határideje: A számlát a szolgáltató 8 napos fizetési határidővel állítja ki. Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Az előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a szolgáltató késedelmi kamatot számíthat fel.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzügyösszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Alapítan számlareklamáció esetén az előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az előfizetőnek jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az előfizetőnek.

7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- az előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfélazonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel);
- felhatalmazó levél alapján csoportos beszedési megbízással;
- postai csekken történő befizetéssel;
- Sodexo, Accor Services, Chequé Déjeuner Internet utalványokkal
- az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel.

7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége

Az akciókat és az akciós díjakat a szolgáltató a www.inforfax.hu honlapon hozza nyilvánosságra.

7.4. a kártérítési eljárás szabályai

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői-hozzáférési pontig terjed. Amennyiben az Előfizető távbeszélő hálózaton keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak a távközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés:

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

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

7.4.2. Vis maior

Az előfizetői szerződés szempontjából vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:

- háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet
- vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész,
- munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véltelen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt következnek be.

7.4.3. A kártérítési eljárás

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

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

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

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

7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

- felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy
- az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg
- a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít. A díjcsomag havidíjából a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az Előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybevett havi díjkezdéssel.

A határozott tartamú szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

A Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatt fizetendő kötbér meghatározását, mértékét és megfizetésének módját az ÁSZF 6.3. alpontja tartalmazza.

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐ-VÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,

A Szolgáltató nem biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot mert, a társszolgáltatók tekintetében erre hálózati szerződést nem kötött.

8.2. internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehet övé teszik

A szünetmentes szolgáltatóváltás ADSL szolgáltatások esetén biztosítható, más esetben ez a pont nem alkalmazható. Meglévő és működő ADSL internet szolgáltatás igénybevétele esetén, amennyiben az előfizetőnek határozatlan idejű szerződése van, vagy lejárt a szerződés határozott ideje, úgy lehetősége van szünetmentes internet szolgáltató váltással (ISP váltás) áttérni más szolgáltató ADSL internet szolgáltatás csomagjára. A szolgáltató váltási igényt az új szolgáltatónál kell jelezni, aki a szükséges egyeztetéseket elvégzi, és menedzseli az átállást. A régi internet szolgáltatás megszüntetéséről Előfizető köteles gondoskodni.

8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

A szolgáltató ilyen szolgáltatást nem nyújt.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

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

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja. Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető továbbhasználja a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződés módosítással dönthetnek. Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését/szerződéseit nem szünteti meg. Az átirás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, amennyiben erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul, kivéve, ha az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak. Ez utóbbi esetben a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik. A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 2. pontja, a korlátozás és szüneteltetés eseteit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza, míg szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozás az ÁSZF 12. pontjában egységesen került kialakításra. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A

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

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok:

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama sem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást átírását a Szolgáltató kötheti ahhoz, hogy az előfizető vállalja, ha a szerződést a határozott idő lejártá előtt szünteti meg, az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevevett összes kedvezményt, kötbéreként megfizeti.
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet, ha a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, ez esetben a szolgáltató nem követelheti az igénybevevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

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

10.1.1. Általános rendelkezések

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése alapján kezeli. Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani.

Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben foglalt adatvédelmi rendelkezések
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírási szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.
- NMHH elnökének 6/2011. (X.6.) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

Az Eht. 129. § (6) bekezdés f) pontja alapján az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához. A Szolgáltató különösen az alábbiakhoz kéri az előfizető nyilatkozatát:

- a.) előfizetői névjegyzékhez,
- b.) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához,
- c.) hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez,
- d.) tételes számla igényléséhez,
- e.) egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat,
- f.) közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz,
- g.) a hívószámkieljesítéshez és hívásátíráshoz.

10.1.2. A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az itt meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

Az adatkezelés minden esetben az előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.

Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetők (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont).

Ennek ellenére a jelen ÁSZF a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1 Természetes személy Előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv. Az Előfizető hozzájárulása	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap. d) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
2 Az Előfizető születési helye és ideje, az Előfizető anyja neve	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap
3 korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő 1-2. pont alatti adatai	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
4 Az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől) és bankszámlaszáma	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
5 Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. c) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
6 Az Előfizető e-mail címe	Az Előfizető hozzájárulása*	szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.
7 Egyéni Előfizető esetén az Előfizető iskolai végzettsége, szakképesítése stb. Bármely Előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma, email címe, webcíme	Az Előfizető hozzájárulása	Tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően (az e-mail cím és web cím csak a tudakozóban). Kábeltelefon szolgáltatás esetében ezen adatok megjelenítése technikai okok miatt a tudakozóban sem lehetséges	Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról..
8 Az állomás használójának neve/foglalkozása	A használó hozzájárulása	Tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően	Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
9 Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 év + 30 napig (elévülés). Az előfizetői szerződés megszűnéséig. Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
10 Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követő egy év + 30 nap/a szerződésből eredő követelés elévüléséig. Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig..

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
11 Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje	1959. évi IV. törvény 15/A § 6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
12 Az állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont, 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
13 Az állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSMalapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont, 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
14 Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
15 Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv. Eht. 157. § (10)	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv. Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése c) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap. c) Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap
17 A hívó és hívott előfizetői számok	Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévülése + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
18 Hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználó számok	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	Hatósági adatszolgáltatás	Az adat keletkezésétől számított 1 év + 30 nap
19 A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10) Számviteli tv	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Az adat keletkezésétől számított 1 év/elévülés + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év
20 A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
21 A szolgáltatás igénybevételének időtartama	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
22 A szolgáltatás igénybevételének dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
23 A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont Eht. 157. § (10)	aa) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap b) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap
24 Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap
25 Az Előfizető és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont Eht. 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Az adott követelés Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
26 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap b) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap
27 A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az Előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása,elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.
28 A hívást kezdeményező Előfizető előfizetői száma, a hívott Előfizető előfizetői száma, a hívás kezdetének ideje, a tartásidő, az Előfizető neve, az Előfizető címe, székhelye, a számlázási név, a számlázási cím	277/2003. (XII. 24.) Korm. rendelet 10. § (5) bekezdés.	A közvetítőválasztás biztosítása.	Egyszeri adattovábbítás.
29 Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, az Előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, az Előfizető telefonszáma, továbbá, ha az előfizetőnek díjtarozása van, ennek ténye.	73/2004. Korm. rendelet 7. § (Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató a közvetítő szolgáltató igénye esetén továbbítsa a jelen pont szerinti adatokat a választott közvetítő szolgáltató részére.	A közvetítőválasztás biztosítása.	Egyszeri adattovábbítás.
30 A számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat: a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, b) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolvány,	46/2004. (III. 18.) Korm. rendelet 5. §	Amennyiben a számhordozási eljárásban a Zalasám Informatika Kft. az átvevő szolgáltató, a számhordozást kérő természetes személy azonosítása.	Egyszeri azonosítás.

valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az előfizetői szerződés megkötésekor azonosította			
31 A Közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok Az Előfizető neve, születési ideje, helye, anyja neve, lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye, cégjegyzékszama/más nyilvántartási számaigazolvány, b) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.	Eht. 158. §	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása	Az közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

10.1.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

10.1.3.1. A Szolgáltató az előfizető adatait a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az előfizető által visszajuttatott előfizetői szerződésben és feltüntetett, vagy az előfizető által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel.

Választható adatkezelési módok:

- nyílt adatkezelés: az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
- részleges címet tartalmazó adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házsám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
- rejtett adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
- titkos adatkezelés: az előfizető adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.

10.1.3.2. Amennyiben az előfizető nem választ az adatkezelési módok közül, illetve arra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az előfizető távbeszélő állomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.

10.1.3.3. Az előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja.

A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben az előfizető ezt nem számcserevel kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi nyilvános számot – az átminősítés időpontja után – a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.

10.1.3.4. Titkos állomás nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.

10.1.3.5. Nem minősül titkos állomásnak, ha az előfizető úgy rendelkezik, hogy távbeszélő állomásának adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.

10.1.3.6. Az előfizetői névjegyzék adattartalmát képezik az előfizető azonosításához feltétlenül szükséges adatok, továbbá az előfizető hozzájárulása alapján megjeleníthető alábbi adatok:

a.) azonosításhoz szükséges adatok: az előfizető neve, az előfizetői hozzáférési pont (felszerelési hely) címe és az előfizető kapcsolási száma

b.) előfizető hozzájárulása esetén az alábbi adatokat tartalmazhatja:

(i) előfizető lakcíme, székhely (ha az a felszerelési helytől eltér),

(ii) az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon/fax),

(iii) egyéni előfizető díjmentesen kérheti a neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképzettsége feltüntetését, legfeljebb 24 karakter hosszúságig,

(iv) egyéni előfizető díjmentesen kérheti az általa megadott egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószám feltüntetését,

(v) előfizető e-mail címe, WEB címe feltüntetését kérheti,

(vi) az előfizető által megjelölt más használó adatainak felvételét nem tagadhatja meg, ha az adatkezeléshez a használó is hozzájárulását adta.

10.1.3.7. A névsorba az előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

10.1.3.8. Bármely adatkezelési mód választása díjtalan, annak módosítása esetén a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

10.1.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

10.1.4.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek módosításáról tájékoztatja az előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

10.1.4.2. A szolgáltató az előfizető adatait harmadik személynek csak az előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

10.1.4.3. Az előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

10.1.4.4. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

10.1.4.5. A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

10.1.4.6. Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

10.1.4.7. Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

10.1.5. Előfizetői hívásadatok

A Szolgáltató nem kezel előfizetői hívás adatokat.

10.2. Adatvédelem

10.2.1.1. (1) A Szolgáltató a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. és az Eht. rendelkezéseinek megfelelően, a fenti 9.1 pontban részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

10.2.1.2. (2) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségeit a 10.3.4 pont (2) bekezdés tartalmazza.

Rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások azonosítása: Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

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

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára.

10.3.1. A Szolgáltató által kezelt adatok átadásának szabályai

A Szolgáltató által kezelt adatok az előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e.) azoknak a szervezeteknek, amelyek részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

10.3.2. Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizető adatokat egymásnak átadhatják:

- a.) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetve szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
- b.) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
- c.) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,

d.) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

(2) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződés kötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

(3) Az előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:

a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy

b.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel, illetőleg amennyiben

a.) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

b.) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c.) az igénylő illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében a 10.1.2. pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b.) az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,

c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

10.3.3. Adatszolgáltatás az előfizető részére

A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,

b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,

c.) a távbeszélő forgalom után kiállított meghatározott időszakra vonatkozó számla be- illetve be nem fizetéséről.

Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre. A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezés az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az előfizetőnek. A szolgáltató az előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról - a híváskijelzés szolgáltatás kivételével. Az Avtv. 11-16. § értelmében az előfizető a.) tájékoztatást kérhet adatai kezeléséről (Avtv. 12. és 13. §), valamint b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését (Avtv. 14-16. §). A tájékoztatás iránti kérelmet - az előfizetői adatok biztonsága érdekében - csak az előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában - személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az előfizető által megadott címre. Az előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az előfizetőt terheli minden felelősség.

10.3.4. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

(1) A Szolgáltató az Avtv. 31/A. § (1) bekezdés c) pontja alapján belső adatvédelmi felelőst köteles kinevezni. Az adatvédelmi felelős 31/A. § (2) bekezdés alapján ellátja az alábbi feladatokat:

- a.) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b.) ellenőrzi az Avtv. és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c.) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d.) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e.) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f.) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

(2) Az Infornax Szövetkezet. adatvédelmi felelőse és elérhetőségei:

Név: Bari Zoltán

Cím: 8200 Veszprém József A. U. 9.

Telefon: 88/591-100 Fax: 88/591-109

E-mail: bariz@infornax.hu

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁ- NAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁ- SOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉ- RE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINÓSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt tett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja. Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pontban meghatározott nyilatkozatát nem vonhatja vissza, illetve nem módosíthatja.

11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

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

11.2. Kis- és közép vállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

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

11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

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

Az előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot illetve email címet ad meg - hozzájárul, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen. Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÁSZF 13.4 pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződésalkötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy több szolgáltatásra vonatkozó szerződések adatait egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett Előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa. (Eht. 157. § (4))

11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra A vonatkozó részletes szabályozást jelen ÁSZF 11.9 pontja tartalmazza.

11.7. Tudakozó/telefonkönyvi megjelenés A Szolgáltató az előfizetők telefon-alapadatait (név, cím, előfizetői szám) és igény esetén foglalkozásukat, a felhasználás módját (telefon/fax) illetve iskolai végzettségüket, valamint szakképesítésüket, továbbá mobil-előfizetői számukat, e-mail címüket, webcímüket, (ez utóbbi kettőt csak a tudakozó adatállományában) stb. a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli.

11.7.1. Az egyéni előfizetők telefonadataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:

1. Kérhetik, hogy adataik a telefonkönyvben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő kezelését, kiadását is jelenti (nyílt adatkezelés).
2. Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást (tudakozói adatkezelés).
3. Kérhetik, hogy adataik sem a telefonkönyvben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett adatkezelés).

Az adatkezelési rendelkezés minden esetben az előfizetői szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg üzleti/intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult, a használó adatainak megjelenéséhez a használó aláírása is szükséges

11.7.2. Adatkezelés módosítása Az Előfizető bármikor indoklás nélkül módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát az ügyfélszolgálatokon. Ha az Előfizető korábban adatai közzétételéhez hozzájárult, és ezt a hozzájárulását visszavonja, a tudakozószolgálat a bejelentést követő 8. nap után nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól. Ha az adatkezelési nyilatkozat módosítása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és a módosított adatkezelés a kézirat lezárása után érkezett, erről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt. Az adatkezelési nyilatkozatot írásban és telefonon lehet módosítani.

11.8. A hívásrészletező, az azonosító kijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai

Ha a Szolgáltató kimutatást bocsát az Előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat (hívásrészletező), a hívásrészletező csak a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazhatja a forgalmazási és számlázási adatokat.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg azonosítható módon a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal "nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására, többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanú- vonalak), segélykérő szolgálatokat értesítik. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM-rendelet szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén. A Szolgáltató szintén ingyenesen biztosítja a hívó előfizetőnek, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – telefonvonalanként letilthassa az

azonosítója kijelzését a hívott készüléken. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta. A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 155. § (7) bekezdése szerinti hatóságokkal történő együttműködés keretében, az ott meghatározott eljárásában jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának a letiltását, amennyiben egy Előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomom követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésében meghatározott büntetési szabályok alapján meg kellene büntetni a hívót. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető kérésére, hogy az Előfizető azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása). Amennyiben a kapcsolt Előfizető a kapcsolt azonosítója letiltását kérte, és kapcsoláskor hangposta jelentkezik be, a Szolgáltató a tiltás berendezésétől függetlenül nem felelős a hívószám kiadásáért, amennyiben az az Előfizető által meghatározott hangbemondás következtében történt. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely

- arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat

11.9. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás

Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség. Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és ezzel megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőket megillető jogokat. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

11.10. A hívások megfigyelése, rögzítése

A Szolgáltatónak nincs ilyen jellegű szolgáltatása amin ezt a pontot lehetne definiálni.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve az internetszolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
 - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
 - ha a fejállomás cseréje, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatás a hálózat jellégének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
 - a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a szolgáltató helyébe Eht. 133.§.-ának megfelelően a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

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

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

12.1.1. Az előfizetők értesítése

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

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

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

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

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja. Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat – az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik. Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számla-értesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek.

Az Előfizetőt

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

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

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

12.1.2. Díjmódosítás

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja. A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett / megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint ezen túlmenően abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetve a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt.

Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

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

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap. Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének

12.1.3. Előfizetői hívószám változása

Nincs olyan szolgáltatása a Szolgáltatónak ami ezt a pontot értelmezhetővé teszi.

12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. Átírás általános szabályai

Az Előfizető írásbeli kérése alapján a szerződést a szolgáltató átírja.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a Hiba! A hivatkozási forrás nem található. pont tartalmazza. Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

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 a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

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

- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átadó előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó előfizető ellen csődfelszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló előfizető az átadó előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (üzleti előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Egyéni előfizető esetén, az előfizető elhalálozása miatt átírásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átírt szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.
- Üzleti és egyéni átvállaló előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok – a hiányzó hagyatékátadó végzéssel kapcsolatban fentiekben szabályozott kivétellel- becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a szolgáltató az igényt törli.

Az átírással kapcsolatos szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül. A határozott tartamú szerződés esetén az átírással kapcsolatos speciális szabályozást a 9.1. pont tartalmazza.

12.2.2. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). Az Előfizető az áthelyezési igényét a szolgáltató formanyomtatványán nyújthatja be. A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette. A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 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 általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 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 igénybejelentéstől 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.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít. A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a Hiba! A hivatkozási forrás nem található. pontban került szabályozásra. Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átirását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átirása kölcsönösen kizárják egymást. Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama sem számít bele a határozott időtartamba

12.2.3. Csomagváltás az előfizető kérelmére

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

12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Szolgáltató rendes felmondása Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles.

A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,
- c) ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról az ÁSZF 9.2.3. pontjában meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

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

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

Szolgáltató rendkívüli felmondása

Az előfizetői szerződés 15 nappal történő felmondásának esetei: A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megromgálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető 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 egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Az előfizetői szerződés 30 nappal történő felmondása:

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténte követően sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett el ő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. Az Előfizető köteles a szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására

12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása (az előfizetői rendkívüli felmondás, és a felmondás tartalmi elemeinek kivételével) üzleti előfizetőkre nem kötelező.

Előfizetői rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszatérítése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF 7.5 pontjának megfelelően

A felmondást a Szolgáltató formanyomtatványán, vagy legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére.

Felmondás tartalmi elemei:

- személyes adatok
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók
- megszüntetni kívánt szolgáltatás megnevezése
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést
- az előfizető aláírása

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és az előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el. Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető egy általa megjelölt hatánapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja. Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni. Ha az előfizetői jogviszony megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti

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 a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet amennyiben a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. Szolgáltatás kiéptetésének meghúszulása

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése 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.

12.5.2. Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél halálával, jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha átírásra kerül sor. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti előfizető esetében a vonatkozó hiteles cégbíróági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

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

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

12.6. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

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

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000 Ft – ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől. Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az előfizető által megfizetett telepítési díjat, az előfizető részére visszafizeti. Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a szolgáltató felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

12.6.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra. Amennyiben az előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén a felmondás közzétételétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy

- az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig nem tesz eleget a szolgáltató jogosult kártérítést felszámítani.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltatáshoz használt és a szolgáltató tulajdonát képező eszközök szakszerű leszerelése, illetve a szolgáltató által meghatározott átvételi helyre történő szállítása az előfizető kötelezettsége.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a internet hálózat védelhez szükséges beltéri egységekhez és valamint a kábelekhöz a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől. A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől. Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruhazza át.

14. A KISKORÚAK VÉDELMEÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

Az interneten számos olyan program elérhető, melyekkel meghatározható, hogy a gyermekek mely oldalakat látogathassák, illetve amelyekkel letiltható a felnőtteknek szóló oldalak, a gyerekek számára zavaró, felzaklató, avagy

káros tartalmak megjelenítése. Ezek jellemzően életkori sajátosságok nélkül kínálják a különböző szűrési beállításokat, de a program beállításait végző felnőtt figyelembe tudja venni, hogy a saját gyermek életkorának megfelelően milyen internetoldalak látogatását teszi lehetővé (White list) avagy melyeket tiltja le (black list). A szoftverek letölthetőek a szolgáltató internetes oldalán található linkekről, és egyéni felhasználás esetén díjmentesen használhatók: www.inforfax.hu

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK.

A szolgáltatásokra ez a pont nem értelmezhető.

1. melléklet SZOLGÁLTATÁS TÍPUSOK

Internet hozzáférési szolgáltatás 2.4 GHz frekvencián üzemelő pont-többpont rendszerű mikrohullámú kapcsolaton

A szolgáltatás igénybevételéhez (a minimális hardver és szoftver feltételeken kívül) az Infornax Szövetkezet által kiépített 2.4 GHz frekvencián üzemelő mikrohullámú kapcsolat kiépítése szükséges a szolgáltató és az előfizető között. Az előfizetői oldalon a felhasználó számítógépe közvetlenül 10BaseT Ethernet (IEEE 802) porton csatlakozik a szolgáltatói végberendezésre egy routeren (számítógép) keresztül. Az előfizetők azonosítása a szolgáltató által biztosított felhasználónév és jelszó alapján történik. A szolgáltatás jelenleg Veszprém azon részein vehető igénybe, ahol megfelelő mikrohullámú lefedettség biztosított.

Rendelkezésre állás: A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás éves 95% rendelkezésre állását.

A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást (célérték), azzal, hogy a nem tervezett üzemzúnet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg (Célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 95%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték). Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma. Egyedi feltételek: Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetészerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik. Feltételes kedvezmények: Mikrohullámú hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettség megszegés, valamint az előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet az előfizető köteles egy összegben megtéríteni. A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni. A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban 5 kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetészerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyoni védelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Az előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei. A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

A szolgáltatás igénybevételének minimális hardver feltételei:
 Pentium 100MHz, vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
 64 MB RAM Merevlemezen legalább
 10MB szabad terület
 Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/sec)
 Minimális szoftver feltételek: Windows XP, vagy Linux

Minőségi mutatók megnevezése, Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók	Vállalt célértékek
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	15 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95%
Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	75%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz:

Díjcsomag neve	Sávszélesség le / feltöltés [Mbit/s]	Garantált letöltési sebesség célértékei Letöltési sebesség [Mbit/s]	Garantált feltöltési sebesség célértékei Feltöltési sebesség [Mbit/s]
Hullám Privát	0,25/0,06	0,06	0,06
Hullám Alap	0,51/0,06	0,06	0,06
Hullám Profi	0,51/0,06	0,06	0,06

ADSL szolgáltatás

A szolgáltatás leírása: Az Infornax Szövetkezet az Invitel Nyrt. szerződött VISP partnere. A Társzolgáltató hurokbérleti és ADSL szolgáltatást biztosít az Infornax ügyfeleinek. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében. A szolgáltatást a Társzolgáltató biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közlésezi. Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök: Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel. Rendelkezésre állás: A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemi idő 95%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást (célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemi idő 90%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték). Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás

csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott. Egyedi feltételek: Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal a ADSL hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje. Amennyiben az ADSL hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánságára – túllépheti a 30 napos határidőt. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik. Feltételes kedvezmények: Az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettség megszegés, valamint az Előfizető 13 érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet Előfizető köteles egy összegben megtéríteni.

Minőségi mutató megnevezése Vállalt célérték Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje 15 nap A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje 72 óra Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén 75 % A szolgáltatás rendelkezésre állása 99 % Bit hibarány hozzáférési vonalanként 0 Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók Csomagnév Garantált feltöltési sebesség (Mbps) Garantált letöltési sebesség (Mbps) Sáv szélesség feltöltés (Mbps) Sáv szélesség letöltés (Mbps) Z i PDSL 1M 0,063 0,156 0,125 1 Z i PDSL 2M 0,063 0,188 0,188 2 Z i PDSL 4M 0,093 0,25 0,25 4 Z i PDSL 5M 0,188 1 0,5 5 Z i PDSL 8M 0,188 0,47 0,5 8 Z i PDSL 10M 0,25 3 0,5 10 Z i PDSL U10 0,2 1 0,5 10 Z i PDSL 15M 0,5 5 0,9 15 Z i PDSL 18M 0,313 0,938 1 18 Z i PDSL U20 0,5 10 1 20 Z i PDSL 25M 1 4 5 25 Z i PDSL U30 1 20 5 30

Minőségi mutatók megnevezése, Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók	Vállalt célértékek
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	15 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95%
Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	75%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz:

Díjcsomag neve	Sávszélesség le / feltöltés [Mbit/s]	Garantált letöltési sebesség célértékei Letöltési sebesség [Mbit/s]	Garantált feltöltési sebesség célértékei Feltöltési sebesség [Mbit/s]
lakossági			
ADSL 1M	1,04/0,12	0,16	0,06
ADSL 4M	4,09/0,25	0,25	0,09
ADSL 8M	8,09/0,51	0,48	0,09
kisüzleti			
ADSL 1M	1,04/0,12	0,16	0,06
ADSL 4M	4,48/0,25	0,25	0,09
ADSL 8M	8,09/0,51	0,48	0,09

2. melléklet SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA

Mikrohullámú Előfizetői Szerződés

Jelenleg a következő településeken elérhető: Veszprém

Érvényes: 2016. január 1-től!

A díjcsomagban foglalt:	Hullám Privát	Hullám Alap	Hullám Profi
óraszám:	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Letöltési MB:	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail:	1 db	3 db	3 db
Tárhely/e-mail:	75MB	75MB	75MB
WWW tárhely:	50MB	50MB	50MB
Primary Domain név:	-	-	1 db
IP cím	fix	fix	fix, publikus
Sávszélesség (fel/le):	0,25/0,06Mbits	0,5/0,064 Mbits	0,5/0,06Mbits
Garantált fel és letöltési sebesség:	0,06/0,06 Mbits	0,06/0,06 Mbits	0,06/0,06 Mbits
Kapcsolódási lehetőség:	USB vagy Ethernet portra csatlakozó eszköz**	USB vagy Ethernet portra csatlakozó eszköz**	USB vagy Ethernet portra csatlakozó eszköz**
Havi díjak (bruttó):	5.578,-	8.890.-	12.700.-

Jelenleg Veszprém város 100% lefedettsége még nem biztosított, igény esetén ingyenes kapcsolódási ellenőrzést végzünk a telepítés helyszínén.

ADSL Előfizetői Szerződés(egyéni lakossági)

2016. január 1-től INVITEL területen

ADSL egyéni lakossági csomagok (INVITEL terület!)					
Csomagneve		ADSL 1M	ADSL 4M		ADSL 8M
Szerződés minimális időtartama		1 év	1 év		1 év
Egyszeri bruttó belépési díj		0,-	0,-		0,-
Bruttó havidíj		2.286,-	3.683,-		4.953,-
Havidíjban foglalt internetforgalom	korlátlan internet adatforgalom				
E-mail darabszám		10			
E-mail típusa		egyéni			
Tárhely/e-mail cím		300 MB			
Webtárhely		100 MB			
Sávszélesség (fel/le):		letöltés: 1,04 Mb/s feltöltés: 0,12 Mb/s	letöltés: 4,09 Mb/s feltöltés: 0,25 Mb/s		letöltés: 8,09 Mb/s feltöltés: 0,51 Mb/s
Garantált adatátviteli sebesség		letöltés: 0,16 Mb/s feltöltés: 0,06 Mb/s	letöltés: 0,25 Mb/s feltöltés: 0,09 Mb/s		letöltés: 0,48 Mb/s feltöltés: 0,09 Mb/s
<p>A hozzáféréshez egy számítógép csatlakoztatható. Üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás, illetve szerverüzemeltetés nem megengedett. A hozzáférés egy időben egy bejelentkezést tesz lehetővé.</p> <p>A fenti árak bruttó árak!</p>					

ADSL Előfizetői Szerződés(kiszületi)

ADSL kiszületi csomagok (INVITEL terület!)							
Csomag neve		ADSL 1M		ADSL 4M		ADSL 8M	
Szerződés minimális időtartama		1 év		1 év		1 év	
Egyszeri nettó belépési díj		0,-		0,-		0,-	
Nettó havidíj		3.600.-		4.800.-		8.200.-	
Havidíjban foglalt internetforgalom	korlátlan internet adatforgalom						
Primeri domain	2						
E-mail darabszám	20						
E-mail típusa	egyéni						
Tárhely/e-mail cím	300 MB						
Webtárhely	100 MB						
Sávszélesség (fel/le):		letöltés: 1,04 Mb/s feltöltés: 0,12 Mb/s		letöltés: 4,48 Mb/s feltöltés: 0,25 Mb/s		letöltés: 8,09 Mb/s feltöltés: 0,51 Mb/s	
Garantált adatátviteli sebesség		letöltés: 0,16 Mb/s feltöltés: 0,06 Mb/s		letöltés: 0,25 Mb/s feltöltés: 0,09 Mb/s		letöltés: 0,48 Mb/s feltöltés: 0,09 Mb/s	
A hozzáféréshez több számítógép csatlakoztatható. Üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás, megengedett.							
A fenti árak nettó árak!							

3. sz. Melléklet, Etikai Kódex

Etikai kódex

Az INFORNAX Szövetkezet hálózatára kapcsolt erőforrások, berendezések és szolgáltatások használatának irányelve közös megegyezésen alapulva jön létre, amely szabályok a hálózatba kapcsolás pillanatában lépnek hatályba. Jelen dokumentum célja, az INFORNAX Szövetkezet összes előfizetőjének illetve a világháló összes felhasználójának védelme, melynek érdekében megakadályozza a szolgáltatás igénybevételének olyan módjait, melyek jog-, illem-, és/vagy erkölcsi szabályba, törvénybe ütköznek, vagy az előfizetői szerződés rendelkezéseinek megsértésével korlátozzák a szolgáltató hálózatának más előfizetők által elvárható elérhetőségét, használatát. Az INFORNAX Szövetkezet Internet szolgáltatását igénybevevő előfizetőknek a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodni: Elfogadhatatlan használatnak minősülnek és adott esetben a szolgáltatás azonnali hatállyal történő ideiglenes felfüggesztéséhez, kitiltáshoz vezethetnek a következők:

1. Személyazonosság vagy eredet megtévesztő reprezentációja az információtechnológiai erőforrásokban (weblapok, szerzői jogi védelem alá eső művek, fényképek).
2. Adatok jogosulatlan megszerzésére és az erre irányuló magatartás.
3. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása, illetve ilyen tartalmú anyagokra mutató url-ek tárolása.
4. Jogilag védett, közérkező, -szemérmert sértő vagy gyűlöltre uszító anyagok tárolása vagy küldése.
5. Hálózati csomagok lehallgatása, azok megváltoztatása, hálózatra kapcsolt berendezések működésének megzavarása hibás adatcsomagokkal vagy indokolatlanul nagy forgalommal.
6. Mások felhasználói nevének és jelszavának igénybevétele mindennemű információtechnológiai erőforrás hozzáférésehez vagy megkerüléséhez. A rendszer biztonságát szolgáló eszközök, szoftverek működésének módosítása, feltörése; webes vagy más jellegű tartalom lecserélése.
7. A hálózati forgalom túlterhelését okozó tevékenységek úgymint kéretlen (spam)levelek küldése, broadcast üzenetek, levelezési listák nem rendeltetésszerű használata illetve nagy mennyiségű adat tárolása illetve közzététele levelező szerver igénybevételével. Szolgáltatás megzavarása nagy mennyiségű és / vagy elosztott támadással (DOS, DDOS = distributed denial of service attack), elektronikus szabotázs. 5 Nemzetközi gyakorlat: Hazai és nemzetközi gyakorlat nem bejelentésre, hanem azok kezelésére vonatkozik. Más szolgáltatók rendszergazdái által tett bejelentések kivizsgálása, melynek jogossága esetén a szükséges lépések megtétele az ügyfél irányába, és ezen lépések visszajelzése a bejelentő számára.
8. Szerzői jog által védett anyagok másolása, terjesztése megfelelő írásbeli engedély hiányában.
9. A Lake Success-i vám és áfa mentességről szóló egyezmény megsértése. (Hatályos . 1996/22. APEH iránymutatás)
10. Mások tulajdonát képező adatok másolása, megváltoztatása.
11. Más hálózatba kötött felhasználó Internet-kapcsolatába történő beavatkozás, lehallgatás vagy vírusok terjesztése, akár tudatos, akár véletlen módon.
12. Egészségre ártalmas anyagok használatára való bátorítás.
13. Bárki a magánéletének vagy a nyugalmanak indokolatlanul megzavarása vallási, faji, nemi, politikai vagy más hovatartozásnak kritizálása. Webes felületen a politikai, vallási, faji és egyéb megkülönböztetésre alkalmas anyagok tárolása tilos.
14. Egyéni előfizetés esetén, a műszaki leírásnak nem megfelelő berendezés hálózatra csatlakoztatása.
15. Az egyéni előfizetői szerződésen túlmutató gazdasági haszonszerzés vagy szándékos károkozás alapos gyanúját felvető mennyiségű erőforrás használat
16. Az előfizetés harmadik személy részére történő átengedéséből származó károkozás az előfizetőt terheli.
17. Az előfizető köteles szigorúan védeni a számára átadott jelszavakat, azonosítókat, melyek a szolgáltatás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükségesek, de azokat más számára nem adhatja át. Minden, amihez jelszóval lehet hozzáférni, a magánszférába tartozik, ennek megfelelően a Dunakanyar Informatikai és Kommunikációs Kft. mindaddig nem vizsgálja, amíg bűncselekmény vagy tisztességtelen felhasználás gyanúja fel nem merül.
18. Továbbá etikátlan felhasználásnak minősül az is, ha az előfizető nem megfelelő védelemmel látja el saját gépét, ezzel lehetőséget biztosítva más felhasználónak, hogy illegálisan használja a hálózat erőforrásait. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalok, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármely más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalmat, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

4. sz. Melléklet A Szolgáltatás földrajzi korlátja

Termék igénybevétel - földrajzi korlát

Mikrohullámú Előfizetés

Veszprém

ADSL Előfizetés

INVITEL szolgáltatási terület