

**Az Északnet Informatikai és Szolgáltató Kft.  
Internet hozzáférési, ellátási szolgáltatására  
vonatkozó  
Általános Szerződési Feltételei**

Hatályos: 2012. december 15-től

Készítés időpontja: 2012. november 01.

## Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató neve, címe.....	5
1.1 A Szolgáltató megnevezése, telephelye.....	5
1.2. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....	5
1.3. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya.....	5
1.4. Tájékoztatás az ÁSZF-ről.....	5
2. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége.....	6
3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	6
3.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.....	6
3.2. Szolgáltatási csomagok.....	6
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	7
4.1. Szerződéskötésre vonatkozó eljárás.....	7
4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	8
4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei.....	8
4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai.....	8
4.2.2. Elállás a Szolgáltató részéről.....	8
4.2.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai.....	8
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva.....	8
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....	9
7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.....	9
7.2. A szerződéskötéskor bejelentett adatok vizsgálata.....	10
8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	11
8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás.....	11
8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás.....	12
8.3. Változás az Előfizető adataiban.....	13
8.4. Átírás.....	13
8.5. Áthelyezés.....	13
8.6. Csomagmódosítás.....	14
8.7. Díjmódosítás.....	14
9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	15
9.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt.....	15
9.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérelme alapján.....	15
9.1.2. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás szünetelés.....	15
9.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.....	15
9.3. Szünetelés vis major miatt.....	16
10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....	17
10.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás.....	17
10.2. Díjtarozás miatti szolgáltatás-korlátozás.....	18

10.3. Tiltott Internet-használat miatti szolgáltatás-korlátozás.....	18
11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná.....	19
11.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....	19
11.2. Előfizetői felmondás.....	19
11.3. Szolgáltatói felmondás.....	19
11.3.1. Előfizető szerződésszegése miatt.....	19
11.3.2. Előfizető díjtartozása miatt.....	20
11.3.3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból.....	20
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	21
12.1 Hibaelhárítási célértékek.....	21
13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	23
13.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	23
14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	25
14.1. Szolgáltató hibás teljesítése, az Előfizetőt megillető kötbér.....	25
14.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése.....	25
14.1.2. A kötbér mértéke:.....	26
14.1.2.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke.....	26
14.1.2.2. Kötbér mértéke késedelmes hibajavítás esetén:.....	26
14.1.3. Kötbér összegének elszámolása.....	27
14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	27
15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei.....	29
16. Adatkezelés, adatbiztonság.....	30
16.1. A kezelhető adatok.....	30
16.2. A kezelt adatok átadása.....	30
16.3. Adatkezelési tájékoztatás.....	31
16.4. Adatbiztonsági szabályzat.....	32
16.5. Előfizető betekintési jogosultsága.....	33
16.6. Előfizető tájékoztatási kötelezettsége.....	33
17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai.....	34
17.1. Számlázás gyakorisága.....	34
17.2. Számlázás integritása.....	34
17.3. A díjkiegyenlítés határideje.....	34
17.4. Fizetési módok.....	35
17.4.1. Késszpenzes fizetési módok:.....	35
17.4.2. Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok:.....	35
17.5. Késedelmi kamat.....	35
17.6. A Szolgáltatási Díjak számítása.....	35
18. Vegyes Rendelkezések.....	36
18.1. Az előfizetők tájékoztatása.....	36
18.1.1. Közzététel.....	36
18.1.2. Értesítés.....	36

1.a. melléklet: Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás.....	37
1.b. melléklet: Díjszabás.....	40
2. számú melléklet: Engedélyezett Használat Elvei.....	42
3. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató.....	45

## **1. A szolgáltató neve, címe**

### *1.1 A Szolgáltató megnevezése, telephelye*

Név: ÉszakNet Informatikai és Szolgáltató Kft.  
Rövidített név: ÉszakNet Kft.  
Cégjegyzékszám: 05-09-013156  
Székhely: 3530 Miskolc Király út 11.  
Internetes honlap címe: [www.eszaknet.hu](http://www.eszaknet.hu)

### *1.2. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya*

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az ÉszakNet Informatikai és Szolgáltató Kft. által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény alapján, a Polgári törvénykönyvnek, a hírközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak, így különösen az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet rendelkezéseinek a figyelembe vételével készültek és határozatlan ideig hatályos.

Az ÁSZF alapján az ÉszakNet Informatikai és Szolgáltató Kft. mint elektronikus hírközlési szolgáltató a saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával a Mellékletben részletezett nemzetközi előírásoknak megfelelő nyilvános Internet szolgáltatást nyújt előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed az ÉszakNet Informatikai és Szolgáltató Kft.-re, valamint a szolgáltatóval az Internet szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (előfizetőre, felhasználóra).

A szolgáltató, az előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi előfizetői szerződésben ezen általános szerződési feltételektől egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.

### *1.3. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya*

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Szabolcs-Szatmár-Bereg, Borsod, Heves és Hajdú-Bihar Megye területén nyújtja az Internet szolgáltatást.

### *1.4. Tájékoztatás az ÁSZF- ről*

Az ÁSZF és annak kivonata a 2 pontban megjelölt ügyfélszolgálaton és a szolgáltató [www.eszaknet.hu](http://www.eszaknet.hu) internetes honlapján megtekinthető, arról másolat kérhető. Az előfizetői szerződés megkötésekor valamennyi előfizető térítésmentesen kézhez kapja az ÁSZF kivonatát. A szolgáltató a hírközlési hatósághoz bejelentett, az előfizetői szerződést érintő fontosabb változásokról, módosításokról - így amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésekre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek, Pontban meghatározottak szerint tájékoztatja előfizetőit.

## 2. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége: nincs személyes ügyfélszolgálat

A Központi Telefonos Ügyfélszolgálat telefonszámai:

20-9984440

30-7324773

70-5833643

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: [www.eszaknet.hu](http://www.eszaknet.hu)

Az Internet szolgáltatás információs honlapjának és elektronikus ügyfélszolgálati címe:

[www.eszaknet.hu](http://www.eszaknet.hu)

## 3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

### 3.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás (SZJ 64.20.18.)

Ügyfeleink részére Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás nyújtása, aminek segítségével elérhetik a világméretű Internet hálózatot. Az Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), WWW szerver szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), IP szintű állománycsere (FTP), DNS szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

### 3.2. Szolgáltatási csomagok

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen **ÁSZF 1. sz. mellékletét** képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

## **4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

### *4.1. Szerződéskötésre vonatkozó eljárás*

#### Szerződéskötés

Az igénylőnek, aki az Internet-hozzáférési, ellátási szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját.

Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll.

Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását. Az igénylő szóban, elektronikus levélbe vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

Az igénylői bejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:

- a) igénylő neve (cégszerű megnevezése)
- b) elérhetősége (telefonszám, email)
- c) az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása
- e) az igénybejelentés helye és időpontja.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylőnek írásban, elektronikus levelezés útján, illetve telefonos ügyfélszolgálaton kell megtennie. Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat. Az előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, amennyiben erre lehetősége van, felveszi a kapcsolatot az igénybejelentővel az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, s egyben 30 (harminc) napon belüli időpontra az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a Szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek egyező akaratallal eltérően nem rendelkeznek.

## 4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

### 4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál (**1. sz. melléklet**) részletezett megfelelő végberendezéssel.

### 4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja. Az ÉszakNet Informatikai és Szolgáltató Kft. által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások az **1. számú mellékletben** meghatározott területeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott területen belül az Igénylő által meghatározott helyen az ÉszakNet Informatikai és Szolgáltató Kft. képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az igénybejelentés követő műszaki felmérés alkalmával ad a Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó tájékoztatást.

### 4.2.2. Elállás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni, illetőleg ha az előfizetői szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a szerződés annak ellenére nem jött létre, hogy az előfizetői szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben irányadó szabályoknak megfelelt, így különösen ha a Szolgáltató jogosult volt a szerződés megkötésének megtagadására.

### 4.2.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

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

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



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

A Szolgáltató vállalja, hogy az igénybejelentést követő 30 naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapotodnak meg. Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt, elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az előfizetői szerződést. Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

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

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás, rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó **1. sz. melléklet** szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem. A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban 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. Egy adott szolgáltatás, rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra 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 miatt történt,  
vis major miatt történt  
a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve  
a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,  
az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,  
az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

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

A Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy írásban jöhet létre a Felek között.

Szóbeli megállapodás esetén a telepítési munkalap, mint teljesítési igazolás, írásbeli megállapodás esetén pedig az Előfizetői Szerződés Előfizető általi aláírásával. Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

Az Előfizetői Szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre. Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

Természetes személy Előfizető esetén a következők:

- neve,
- lakóhelye,
- tartózkodási helye,
- leánykori neve,
- anyja neve,
- születési helye és ideje,
- személyi igazolvány száma vagy egyéb személyi azonosító okmánya száma.

Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők:

- neve,
- cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma,
- adószáma, közösségi adószáma,
- bankszámlaszám,
- a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevele száma.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

## 7.2. A szerződéskötéskor bejelentett adatok vizsgálata

A szolgáltató jogosult szerződéskötéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján.

Természetes személy előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, és lakcímkártyájával, üzleti/intézményi előfizető különösen 30 napnál nem régebbi cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéb bejegyző okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

A Szolgáltató a Szolgáltatás telepítése során átadja az Előfizető számára az ÁSZF egy írásbeli kivonatát. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató írásbeli formában is átadja a Szolgáltatás telepítés idején hatályos ÁSZF-jét.

## **8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

### 8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet a kérelem benyújtásának az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést.

A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (4. sz. fejezet) vagy minőségi célértékeire (6. sz. fejezet) vonatkozó módosítás.

Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

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

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

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

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

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

## 8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás

Felek az egyedi Előfizetői Szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatják. Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben és a vonatkozó jogszabályokban az előfizetői szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéssel ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik. Ha az előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, azonban a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, akkor ez, mint ráutaló magatartás az ajánlat elfogadásának minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével - nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.

## 8.3. Változás az Előfizető adataiban

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

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

## 8.4. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örökösre kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti. Az átírás feltételei nem alkalmazhatók arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

## 8.5. Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt - indoklással együtt - elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtarozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn - de maximum 60 napon belül - teljesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén - a Szolgáltató értesítésétől számított - 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténtéig.

## 8.6. Csomagmódosítás

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatási Csomagjukat az előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen Pontban Foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák.

Új Szolgáltatási Csomag igénybevételét a Szolgáltató – az egyes Szolgáltatási Csomagokhoz tartozó adatforgalmi korlát miatt – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja a Szolgáltató, ha a szerződésmódosítás a tárgyhó, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási Csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtarozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

## 8.7. Díjmódosítás

Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek függelékében szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltoztatás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén – elfogadásnak minősül.

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

### *9.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt*

#### 9.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérelme alapján

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amelynek mértékét az **1. számú melléklet** tartalmazza. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

#### 9.1.2. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás szünetelés

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek 10. és 11. pontjait képező internet etikai szabályok dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

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

Ezekben az esetekben, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az **1. sz. mellékletben** szereplő díjat számolhat fel. A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

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

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



Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten vasárnap 08-12 óra között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzet karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

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

### *9.3. Szünetelés vis major miatt*

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

## **10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

### *10.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás*

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, jogosulatlanul vételezi.

A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

### *10.2. Díjtarozás miatti szolgáltatás-korlátozás*

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtarozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtarozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető Internet-hozzáférést korlátozhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomag által biztosított adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását és a TCP/IP 80-as port korlátozását jelenti.

### *10.3. Tiltott Internet-használat miatti szolgáltatás-korlátozás*

A Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP - "Acceptable Use Policy"), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen **ÁSZF 2. számú mellékletét** képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és / vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomag által biztosított adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását és a TCP/IP 80-as port korlátozását jelenti.

Amennyiben az előfizető bármely, a Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az előfizető a közvetlen elkövető, de az előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

## **11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

### *11.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei*

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) Szolgáltatói rendes felmondással;
- d) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével;

### *11.2. Előfizetői felmondás*

Az határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 (nyolc) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani. A felmondást az ügyfélszolgálati irodához, kell eljuttatni, írásban tett bejelentéssel. Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

### *11.3. Szolgáltatói felmondás*

#### 11.3.1. Előfizető szerződésszegése miatt

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kitűzésével - írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja;

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az Előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

### 11.3.2. Előfizető díjtarozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában a vagy 5000 (ötezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot, vagy ha az előfizető a díjtarozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtarozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

### 11.3.3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (RLAN antenna és beltéri egység, vagy kábelmodem) rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a **1. számú mellékletben** meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.

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

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internet szolgáltatás díját.

A Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. A hibabejelentés a következő hibabejelentő számokon történhet:

42/412-800 ügyfélszolgálati számon.

Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolást.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető,
- vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére milyen arányú díjcsökkentést nyújt.

## 12.1 Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF **1. számú melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha 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 jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb. Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

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, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső

meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Az internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. 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. 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 számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – felróhatóságtól függetlenül – helyt állni.

Amennyiben az internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

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

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, e-mail-ben vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-ben tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, – indokolt esetben – írásban vagy e-mail-ben válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

### *13.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése*

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfél azonosítóval (felhasználónév vagy email cím) és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfél azonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el. Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 11.3.2. pontban foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.



## **14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.**

### *14.1. Szolgáltató hibás teljesítése, az Előfizetőt megillető kötbér*

Általános szabályok:

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt az előfizető írásban benyújtott igénye alapján köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak 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. A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (Eht.) 143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet szerinti, és az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§). A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonaiban okozott kár esetén a Szolgáltató a kárt megtéríti. A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat. Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

#### 14.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el. Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba elháríthatatlan külső ok (vis major) miatt keletkezett. A Szolgáltató késedelmes, illetve a hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult.

Kötbért kell fizetni:

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) hibás teljesítés esetén, ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

#### 14.1.2. A kötbér mértéke:

##### 14.1.2.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén köteles minden késedelmes nap után a következők szerint kötbért fizetni. A kötbér mértéke HotSpot szolgáltatás kivételével az alábbi:

A késedelembe esés első napjától a tizedik napig naponta az egyszeri (belépési) díj 1%-át, a tizenegyedik késedelmes naptól a huszadik késedelmes napig a belépési díj 1,5%-át, és minden további késedelmes napért a belépési díj 2 %-át köteles megfizetni a szolgáltató, de legfeljebb a rá vonatkozó mindenkori egyszeri (belépési) díj összegével megegyező összegű kötbért.

HotSpot szolgáltatás esetén a fizetendő kötbér mértékét a melléklet tartalmazza.

##### 14.1.2.2. Kötbér mértéke késedelmes hibajavítás esetén:

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát határidőn belül neki felróható okból nem javítja ki, Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fenti kötbér felét kell fizetnie. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az Előfizető részére díjcsökkentést nyújtani az előző bekezdésben említett kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a. Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hibát az Előfizető által használt, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság egyedi vagy típusengedélyével, illetve az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakaszban, előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
  - a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította, az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészben, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel csak mérsékelt előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott minőségi célértékek betartására.

### 14.1.3. Kötbér összegének elszámolása

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató jogosult az előfizető által meg nem fizetett díjhátralékba beszámítani a kötbér összegét.

### 14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

14.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 12.-13. pontban szabályozottak.

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Postacím:1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0500

Fax: (+36 1) 468 0680

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda**

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefon: (+36 1) 459-4800

Fax: (+36 1) 411 0116

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

#### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Felügyelőség**

**Megyei**

**Kormányhivatal**

**Fogyasztóvédelmi**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefon: (+36 42) 500 694

Fax: (+36 42) 504 398

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

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5.,

Postacím:1245. Budapest 5. Pf. 1036

Telefon: (+36 1) 472-8900,

Fax: (+36 1) 472-8905

E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

**Miskolc Városi Bíróság**

3525 Miskolc, Dózsa Gy. u. 4.

46/353-411

**Borsod Abaúj Zemplén Megyei Bíróság**

3525 Miskolc, Dózsa Gy. u. 4.

46/353-411

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

## 15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt

– kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei a [www.eszaknet.hu](http://www.eszaknet.hu) honlapon, illetőleg az Ügyfélszolgálati Irodákban mindenkor elérhetők.

## 16. Adatkezelés, adatbiztonság

### 16.1. A kezelhető adatok

A Szolgáltató az Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény) rendelkezéseinek, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezeli. A Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az egyedi előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei (amely tartalmazza egyebek között a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói neveket és jelszavakat),
- b) az előfizető címe,
- c) a szolgáltatás kezdetének dátuma,
- d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- e) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

Az a) pontban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig, a b)-e) pontokban foglalt adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató a b) –e) pontokban foglalt adatokat 3 évig köteles megőrizni az EHT. 157. § (5) c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából. Ugyanezen célból a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat. A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti a fenti adatokat. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az EHT 154. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott személyes adatokon túl azon személyes adatot is, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. A felhasználói jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

1. a szerződéskötés után legkésőbb a telepítésig a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja;
2. a Szolgáltató honlapján az átadást követően lehetőséget biztosít az előfizetői jelszavak megváltoztatására. A Szolgáltató felhívja a figyelmét az ügyfélnek a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. A jelszavak cseréjének lemulasztásából eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## 16.2. A kezelt adatok átadása

A kezelt adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek átadhatók – az adatok átvevőjének Szolgáltatóval azonos titoktartása mellett:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak.

Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult az EHT 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat (Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszama, szerződés tartama), valamint az adatátadás indokairól szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni. Az előfizető adatai az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

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

Más elektronikus hírközlési szolgáltatóknak való adatátadás esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

## 16.3. Adatkezelési tájékoztatás

Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- az adataik kezeléséről,
- arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át,
- ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak,
- milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek,
- a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az *b)-e)* pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

## 16.4. Adatbiztonsági szabályzat

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánságra közli az **adatvédelmi felelős** nevét, beosztását és elérhetőségét, továbbá betekintésre rendelkezésre bocsátja az **adatbiztonsági szabályzatot**.

Az adatbiztonsági szabályzatból az érdeklődő tájékozódhat:

- a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről, a személyes adatok tárolásának időtartamáról,
- a személyes adatok továbbításának eseteiről,
- a személyes adatok kezelésének jogcíméről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés, kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés §-ának számáról,
- a személyes adat kezelésének céljáról,

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel:

- a távközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- abból a célból, hogy a távközlési szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse - kérésre - az Előfizetőt 30 napon belül tájékoztatja:

- azokról a veszélyekről, amelyek a távközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,
- az a) pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az Előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

A személyes adatok biztonságát fenyegető veszélyek különösen az alábbiak lehetnek:

- jogosulatlan, illetéktelen személyek hozzáférése,
- adatok fizikai sérülése, rongálódása, megsemmisülése,
- vírusok.

Szolgáltató a saját részéről megteszi a fenti veszélyek elhárításához szükséges intézkedéseket, ennek keretében:

- a személyes adatok kezelése zárt rendszerben történik, így ezen adatok a rendszeren kívülről (Internetről, a helyi és központi ügyfeladatokat kezelő számítógépek más számítógépről) nem érhetőek el;
- Szolgáltató különböző hozzáférési jogosultság szinteket alkalmaz, az adatokhoz csak a megfelelően jogosított személyek férhetnek hozzá;
- Szolgáltató számlázási rendszere zárt, amely kiterjed az igénybevett személyekre is (pl. nyomda);
- az adatállomány naponta mentésre és elkülönített helyen elzártan történő megőrzésre kerül (archiválás), továbbá szolgáltató mindent tőle telhetőleg megtesz a tűzvédelem, vírusvédelem minél teljesebb körű biztosítása érdekében.

A szolgáltatásnál az Előfizető a Szolgáltató által kiadott – a díjszámítás alapjául szolgáló számlázási adatokat tartalmazó – kimutatásban a távközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába nem juthat.

## *16.5. Előfizető betekintési jogosultsága*

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyilvántartott személyes és számlázással kapcsolatos adatai vonatkozásában a Szolgáltató nyilvántartásába betekinteni.

## *16.6. Előfizető tájékoztatási kötelezettsége*

Ha az Előfizető szerződésben szereplő adataiban változás áll be (így különösen elköltözés), köteles azt a Szolgáltatóval haladéktalanul közölni (értesítési kötelezettség). Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a hálózatról való lekapcsolásig a díjfizetési kötelezettség őt terheli. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

## **17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai**

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:

- egyszeri díjak,
- havi díjak,
- valamint negyedéves díjak

### *17.1. Számlázás gyakorisága*

A szolgáltató havonta vagy negyedévente egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre. Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.



## 17.2. Számlázás integritása

A szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

## 17.3. A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

## 17.4. Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

### 17.4.1. Készpénzes fizetési módok:

- a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

### 17.4.2. Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- az előfizető részéről banki átutalással;
- felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

## 17.5. Késedelmi kamat

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

## 17.6. A Szolgáltatási Díjak számítása

A szabadáras Internet-hozzáférési szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybe vett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulnak.

## 18. Vegyes Rendelkezések

### 18.1. Az előfizetők tájékoztatása

#### 18.1.1. Közzététel

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- elektronikus levél útján.

#### 18.1.2. Értesítés

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon, email útján);

Az a) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

## 1.a. Melléklet: Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Az Előfizető/használó mikrohullámú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A belépési díj tartalmazza a telepítési költségeket, amely áll az antenna és távközlési berendezések kihelyezéséből és legfeljebb 10 méter UTP kábel beépítéséből.

Ha az ingatlan nem alkalmas az antenna kihelyezésére és/vagy bonyolultabb kábelezést kell alkalmazni, annak költségei az ügyfelet terhelik.

A mikrohullámú szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

### 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.

### Szolgáltatási csomagok tartalma:

Szolgáltatási csomag	C1	C2	C3
Le-és feltöltési sávszélesség [Mbit/s]	5,00 / 1,25	8,00 / 1,50	12,00 / 2,50
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	0,25 / 0,25	0,25 / 0,25	0,50 / 0,50
Havi adatforgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
IP cím	1 db publikus	1 db publikus	1 db publikus
Csatlakoztatható számítógépek	1 db.	1 db.	1 db.

**Minőségi mutatók az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:**

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	97 %
a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).	75 %

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény :

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek le/feltöltés [Mbit/s]
Garantált le/feltöltési sebesség a 5,00 / 1,25 Mbit/s sávszélességű <b>C1</b> díjcsomaghoz	0,25 / 0,25
Garantált le/feltöltési sebesség a 8,00 / 1,50 Mbit/s sávszélességű <b>C2</b> díjcsomaghoz	0,25 / 0,25
Garantált le/feltöltési sebesség a 12,00 / 2,50 Mbit/s sávszélességű <b>C3</b> díjcsomaghoz	0,50 / 0,50

## 1.b. melléklet: Díjszabás

Szolgáltatási csomagok egyszeri és havi díjai:

Szolgáltatás típusa	Díjak	Határozatlan idejű szerződés elkötelezettség nélkül	1 éves hűségnyilatkozattal
<b>C1</b>	Egyszeri belépési díj (Ft)	10.000	6.000
	Havidíj (Ft)	6.000	3-990
<b>C2</b>	Egyszeri belépési díj (Ft)	10.000	6.000
	Havidíj (Ft)	7.500	6.000
<b>C3</b>	Egyszeri belépési díj (Ft)	10.000	6.000
	Havidíj (Ft)	9.900	7.500

A díjak az ÁFÁ-t tartalmazzák.

Az 1 éves hűségidő letelte után automatikusan az aktuális hűségidő vállalása nélküli tarifa lép életbe.

Egyéb díjaink:

### 1. Plusz IP cím:

Fix IP címet adó szolgáltatások esetében: 2.000.-Ft + ÁFA = 2.540.- Ft (hó/db)  
az alapszolgáltatáson felüli IP cím díja

### 2. Alapszolgáltatáson felüli e-mail díj:

1 db Plusz e-mail cím: 200.-Ft + ÁFA = 254.- Ft/db

1-10 db Plusz e-mail cím: 240.- Ft + ÁFA = 305.- Ft/db

10 db fölött Plusz e-mail cím: 280.- Ft + ÁFA = 355.- Ft/db

### 3. Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:

Adminisztrációs díj: 480.-Ft + ÁFA = 600.-Ft

Áthelyezési díj: 5.000.-Ft + ÁFA = 6.250.- Ft

Átírási díj: 800.-Ft + ÁFA = 1.000.- Ft

Belépési díj: 8.000.-Ft + ÁFA = 10.000.- Ft

Csökkentett előfizetési díj (szolgáltatás szüneteltetése): 800.- Ft + ÁFA = 1.000.- Ft

Expressz kiszállási díj: 5.000.- Ft + ÁFA = 6.250.- Ft

1. fizetési felszólítás díja: 320.-Ft + ÁFA = 400.- Ft

2. fizetési felszólítás díja: 800.- Ft + ÁFA = 1.000.- Ft

Ügyvédi felszólító díja: 1.600.- Ft + ÁFA = 2.000.- Ft

Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja: 30.000.- Ft

Visszacsolási díj: 2.000.-Ft + ÁFA = 2.500 Ft

Kiszállási díj: 2.000.- Ft + ÁFA = 2.500.- Ft

Konfigurálási díj: 400.-Ft + ÁFA = 500.- Ft

Korlátozási díj: 800.-Ft + ÁFA = 1.000.- Ft

Szolgáltatás-csomag módosítási díj: 0.- Ft

Vizsgálati díj: 5.000.- Ft és a mindenkor hatósági díj

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

### 4. Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak

Javítási/szerelési munka óradíja: 2.000.- Ft + ÁFA = 2.500.- Ft/óra/fő

Jelen díjszabás 2012. december 15. napjától érvényes, a megadott árak az Áfát tartalmazzák.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen díjszabásban foglalt díjait, valamint a szolgáltatás feltételeit részben vagy egészben módosítsa az irányadó jogszabályokkal és hatósági rendelkezésekkel összhangban.

## 2. számú melléklet: Engedélyezett Használat Elvei

<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását.

A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott [support@eszaknet.hu](mailto:support@eszaknet.hu) e-mail címen.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

### 2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, weblap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzi jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing). A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen

hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

## **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

## **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

## **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy weboldal) elérhető lesz.



### 3. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

Az ÉszakNet Informatikai és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: "Szolgáltató") az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226/2003. (XII.13.) Kormány rendelet 3. §-ában foglaltak alapján az alábbi adatvédelmi tájékoztatót lépteti életbe. E tájékoztató célja, hogy meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és a jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

#### 1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

Az Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény (a továbbiakban: Alkotmány) 59. § (1) bekezdése;

A polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.)

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény);

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;

A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény;

Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.);

Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet);

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet (a továbbiakban: IHM rendelet).

#### 2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

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

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hanganyag képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép)

rögzítése is;

**adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

**nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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

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

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

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

### **3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

3.1 Az igénylők, felhasználók vagy előfizetők (a továbbiakban együttesen: Előfizetők) személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult:

- ha az adatkezeléshez az előfizető hozzájárul;
- ha az adatok kezelését törvény teszi lehetővé.

3.2 Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, valamint a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, figyelemmel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Jelen adatkezelési tájékoztató azonban a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

3.3. Jogszabály alapján lehetővé tett adatkezelés

A Szolgáltató az Eht. 129. §, 154.§ és 157. § alapján az Előfizető alábbi adatait kezelheti.

3.3.1. A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye, ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzék-, vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszáma,
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint jelszavai, internet szolgáltatásnál a Szolgáltató által biztosított értesítési e-mail cím;
- e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, úgy a számlafizető a) -c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselőjének a)-b) pontokban meghatározott adatai.

3.3.2. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető 3.3.1. a)-c) pontjában foglalt adatai;
- b) előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) a szolgáltatás-hozzáférési pont helye, típusa;
- d) számlázási cím, amennyiben eltér a b), illetve c) ponttól;
- e) igényelt szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
- f) fizetési mód;
- g) fizetési időszak (periódus);  
pénzügyintézetben keresztüli fizetés (átutalás, beszedési megbízás stb.) esetén előfizetői bankszámlaszám;
- h) a szolgáltatás / szolgáltatási csomag megkezdésének, igénybevételének kezdő időpontja;
- i) szolgáltatás időtartama, Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat, illetőleg elszámolható egységek száma;
- j) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- k) a készülék (végberendezés) azonosítója;
- l) a szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
- m) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

3.3.3. Hibabejelentés esetén a Szolgáltató jogosult a hibabejelentés, illetőleg bejelentő személy alábbi adatainak kezelésére:

- a) Előfizető/bejelentő értesítési címe, más azonosítója;
- b) előfizető/bejelentő hívószáma;
- c) a hibajelenség leírása;
- d) hibabejelentés időpontja;
- e) hiba oka;
- f) hiba elhárításának módja, időpontja;
- g) előfizető/bejelentő értesítésének módja, időpontja.

3.4. Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján jogosult az Előfizető más személyes adatainak kezelésére (pl. telefonszám, faxszám, személyigazolvány/útlevél szám; előfizetőknél e-mail cím).

3.5. Az adatok tárolásának időtartama Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon köteles törölni.

3.5.1. A 3.1.1. a)-c) és e)-f) pontban foglalt adatokat a Szolgáltató az Eht. alapján a szerződés megszűnéséig kezeli. Ez nem zárja ki, hogy amennyiben külön törvény (pl. adójogi törvények) az adatkezelésre más időtartamot szab, úgy az adatkezelés e más törvény alapján történik.

3.5.2. A Szolgáltató – más törvény által előírt eltérő határidő, vagy időtartam hiányában – az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezeli a 3.1.1. d), valamint a 3.1.2. b)-j) és m)-n) pontokban meghatározott adatokat. A 3.1.2. k)-l) pontokban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év utáni 30 napon belül köteles törölni.

3.5.3. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Eht. szerinti adatkezelést haladéktalanul meg kell szüntetnie.

3.5.4. Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

3.5.5. Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

#### **4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai**

4.1 A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.eszaknet.hu](http://www.eszaknet.hu) internetes cím alatt érhető el.

4.2 Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

4.3 A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen. E körben Szolgáltató az alábbi tevékenységeket gondosan végzi:

tükrözés: a hálózati kiszolgáló gép (szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

archiválás: a személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – további beavatkozást-módosítást már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló hordozón kell rögzíteni.

Tűz- és vagyonvédelem: az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben helyezi el.

vírusvédelem: a személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak stb. asztali számítógépein a vírusmentesítés biztosítása.

hozzáférés-védelem: az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni.

Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni.

hálózati védelem: a mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy az adatokat tárol, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

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

4.5 A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

## **5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata**

5.1. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

5.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Igénylő a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló ÁSZF 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.

5.1.2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

5.1.3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.



6.2.2. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult az EHT 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat (Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszama, szerződés tartama), valamint az adatátadás indokairól szólótájékoztatót másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni. Az előfizető adatai az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen). A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból való törlése iránt és értesítést küldeni az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdés szerinti célra,
- b) az Eht. 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

## **7. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei**

7.1. Az Előfizető, a kapcsolattartó és a törvényes képviselő (a továbbiakban érintett) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, és azokba betekinthez, valamint kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését, továbbá adatkezelési nyilatkozatát módosíthatja.

7.2. Az érintett tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha:

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

7.3. Az érintett a jogainak megsértése esetén a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez fordulhat tájékoztatásért, és/vagy az adatvédelmi biztos eljárást kezdeményezheti, és/vagy az illetékes bírósághoz fordulhat.

## **8. Egyéb**

8.1. Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételevel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

## **9. A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Csiki László

Telefon: 20-9984440

e-mail: [csiki.laszlo@eszaknet.hu](mailto:csiki.laszlo@eszaknet.hu)