

**Az EXTERNET Telekommunikációs és Internet  
Szolgáltató Nyilvánosan Működő  
Részvénytársaság  
2011. november 1. napjával hatályba lépő**

**„INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT  
MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁS”  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**1 A SZOLGÁLTATÓ ADATAI, A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT  
SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA 4**

<b>1.1.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, TELEPHELYI CÍMEI</b>	<b>4</b>
<b>1.2.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐ ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁINAK CÍMEI, TÁVKÖZLÉSI ELÉRHETŐSÉGE, MŰKÖDÉSI RENDJE (NYITVA TARTÁS)</b>	<b>4</b>
1.2.1.	TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	4
1.2.2.	SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	4
1.2.3.	HIBABEJELENTŐ	4
1.2.4.	ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	5
<b>1.3.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ FELÜGYELETI SZERVEI</b>	<b>5</b>
<b>1.4.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA</b>	<b>5</b>
1.4.1	INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁS	5
1.4.2	KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK	5
1.4.3	SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK LEÍRÁSA	6

**2 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE ÉS  
MÓDOSÍTÁS 6**

<b>2.1</b>	<b>AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE</b>	<b>6</b>
<b>2.2</b>	<b>AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSA</b>	<b>6</b>

**3 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYA ÉS HATÁLYA 7**

<b>3.1</b>	<b>AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA</b>	<b>7</b>
3.1.1	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA	7
3.1.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYI HATÁLYA	8
3.1.3	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK SZEMÉLYI HATÁLYA	8
<b>3.2</b>	<b>AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA</b>	<b>8</b>
3.2.1	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI HATÁLYA	8
3.2.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TERÜLETI HATÁLYA	8

**4 EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI 8**

<b>4.1</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI</b>	<b>9</b>
4.1.1	SZERZŐDÉSKÖTÉS	9
4.1.2	KOCKÁZATELEMZÉS	10

4.1.3	SZOLGÁLTATÁS LÉTESÍTÉSE, A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI	10
4.1.4	AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HATÁLYA	12
<b>4.2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI IGÉNYEK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁS ÉS ÉRTESETÉS</b>	<b>12</b>
<b>4.3</b>	<b>AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA</b>	<b>14</b>
4.3.1	SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS	14
4.3.2	ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS	15
<b>4.4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŰNÉSE</b>	<b>18</b>
4.4.1	A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	18
4.4.2	A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	18
4.4.3	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	18
4.4.4	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	19
4.4.5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN BEÁLLÓ JOGKÖVETKEZMÉNYEK	20
4.4.6	ÚJ SZERZŐDÉS KÖTÉSE	21
<b>5</b>	<b>A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI</b>	<b>21</b>
<b>5.1</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGAI</b>	<b>21</b>
5.1.1	ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM	21
5.1.2	BETEKINTÉSI JOG	22
5.1.3	A HASZNÁLAT ÁTENGEDÉSE MÁS RÉSZÉRE	22
5.1.4	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK KÉRÉSE	23
<b>5.2</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ JOGAI</b>	<b>24</b>
5.2.1	AZ ELŐFIZETŐ NYILVÁNTARTÁSA	24
5.2.2	KEDVEZMÉNYEK NYÚJTÁSA	24
5.2.3	AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK FIGYELÉSE	24
5.2.4	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KARBANTARTÁS	24
5.2.5	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA	25
5.2.6	ELLENŐRZÉS	25
5.2.7	A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MÓDOSÍTÁSA	26
5.2.8	ÁTRUHÁZÁS	26
<b>5.3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI</b>	<b>26</b>
5.3.1	ENGEDÉLYEZETT VÉGBERENDEZÉS HASZNÁLATA	26
5.3.2	A VÉGBERENDEZÉS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA ÉS ÜZEMKÉPESSÉGE	27
5.3.3	A SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT ELLENŐRZÉSÉNEK ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁNAK LEHETŐVÉ TÉTELE	27
5.3.4	DÍJFIZETÉS	27
<b>5.4</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI</b>	<b>28</b>
5.4.1	TÁVKÖZLÉSI TITOKTARTÁS	28
5.4.2	A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAINAK MEGÁLLAPÍTÁSA	29
5.4.3	SZÁMLÁZÁS MÓDJAI ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE, VISSZATÉRÍTÉS RENDJE	29
5.4.4	ADATSZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA	32
<b>5.5</b>	<b>KÁRTÉRÍTÉS</b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b>SZERZŐDŐ FELEK FELELŐSSÉGE</b>	<b>33</b>
<b>6.1</b>	<b>VIS MAIOR</b>	<b>34</b>
<b>6.2</b>	<b>ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE</b>	<b>34</b>
6.2.1	A SZOLGÁLTATÁS TOVÁBBÉRTÉKESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI	34
6.2.2	A HOZZÁFÉRÉS JOGOSULATLAN ÁTENGEDÉSE	34
6.2.3	AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	34
<b>6.3</b>	<b>SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE</b>	<b>35</b>
6.3.1	KÉSEDELMES TELJESÍTÉS, VAGY HIBÁS, CSÖKKENT ÉRTÉKŰ SZOLGÁLTATÁS	35

6.3.2	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE	35
6.3.3	A DÍJSZÁMLÁZÁS INTEGRITÁSA	36
6.3.4	AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	36
<b>7</b>	<b><u>A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE AZ ELŐFIZETŐ SZEMPONTJÁBÓL</u></b>	<b>36</b>
<b>7.1</b>	<b>KÖVETELMÉNYEK</b>	<b>36</b>
7.1.1	HASZNÁLHATÓSÁG AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON	36
7.1.2	A RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS	37
<b>7.2</b>	<b>REKLAMÁCIÓK ÉS VITÁK RENDEZÉSE, JOGORVOSLAT</b>	<b>37</b>
7.2.1	AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA	37
7.2.2	ELŐFIZETŐI KÉRDÉSEK, KÉRELMEK ÉS BEJELENTÉSEK INTÉZÉSE	37
7.2.3	ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE	38
7.2.4	DÍJREKLAMÁCIÓ INTÉZÉSE	38
7.2.5	KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE	39
7.2.6	JOGORVOSLAT	39
<b>7.3</b>	<b>HIBABEJELENTÉS, A HIBAEELHÁRÍTÁS MENETE</b>	<b>40</b>
<b>8</b>	<b><u>A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEI FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN</u></b>	<b>42</b>
<b>9</b>	<b><u>FOGALOMTÁR</u></b>	<b>42</b>
<b>I. SZ. MELLÉKLET</b>		<b>46</b>
<b>II. SZ. MELLÉKLET</b>		<b>50</b>
<b>III. SZ. MELLÉKLET</b>		<b>54</b>

# „INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁS” ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az **EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság** Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatást az Előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban „ÁSZF”) szerint nyújtja.

## **1 A Szolgáltató adatai, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása**

### **1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címei**

A cég megnevezése: EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
A cég rövid neve: EXTERNET Nyrt.  
A cég székhelye: 5000 Szolnok, Szapáry út 18.  
A cég fióktelepe: 1111 Budapest, Budafoki út 59.

(Továbbiakban „Szolgáltató”)

### **1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje (nyitva tartás)**

#### *1.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat*

Telefon: 1201  
Fax: (06-40) 20-90-21  
E-mail: [externet@externet.hu](mailto:externet@externet.hu)  
Web: [externet.hu](http://externet.hu)  
Nyitva tartás: munkanapokon 09:00-17:00 óráig

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon hívó Előfizetők hívásának 75%-át legfeljebb 120 másodpercen belül fogadja havi átlagban. A telefonos ügyfélszolgálat felkeresése történhet telefonon, faxon, és e-mailen.

#### *1.2.2. Személyes ügyfélszolgálat*

Az iroda helye: 1111 Budapest, Budafoki út 59.  
E-mail: [externet@externet.hu](mailto:externet@externet.hu)  
Web: [externet.hu](http://externet.hu)  
Nyitva tartás: munkanapokon 09:00-17:00 óráig

Az ügyfélszolgálati irodát személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

#### *1.2.3. Hibabejelentő*

Az iroda helye: 1111 Budapest, Budafoki út 59.  
Telefon: 1201  
Fax: (06-40) 20-90-21

E-mail: hiba@externet.hu  
Nyitva tartás: munkanapokon és hétfőig 00:00-24:00 óráig

A hibabejelentő személyesen csak előzetes egyeztetés után fogad ügyfeleket. A telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő felkeresése történhet telefonon, faxon, e-mailen és személyesen. A hibabejelentőben személyes ügyfélfogadás kizárólag előre egyeztetett időpontban történhet. A hibabejelentőt személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

#### 1.2.4. Online ügyfélszolgálat

Web: externet.hu  
Nyitva tartás: munkanapokon és hétfőig 00:00-24:00 óráig  
Rendelkezésre állás: 90%

Az Online Ügyfélszolgálathoz az Előfizető részére a Szolgáltató szerződéskötéskor automatikusan hozzáférést (azonosító és jelszó) biztosít.

### 1.3. A Szolgáltató felügyeleti szervei

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520, e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu), honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu), amely honlapon az ügyfélszolgálati irodák címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Média- és Hírközlési Biztos (levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520, e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu))

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (cím: 1088 Budapest, József krt. 6., telefon: +36-1-459-4800, honlap: [www.fvf.hu](http://www.fvf.hu), amely honlapon a területi felügyelőségek és kirendeltségek címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Gazdasági Versenyhivatal (cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, telefon: +36-1-472-8851, fax: +36-1-472-8905, e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu), honlap: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu))

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., telefon: +36-1-489-9100, fax: +36-1-489-9102)

### 1.4. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása

#### 1.4.1 Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás

Az Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás az I. számú melléklet szerinti hírközlési szolgáltatás, mely során a Szolgáltató a műsorszolgáltató által előállított televízió- és rádióműsorok egyidejű, változatlan továbbítását végzi IP alapú vezetékes távközlési hálózaton az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez (a továbbiakban „Szolgáltatás”-nak jelölve).

#### 1.4.2 Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára a Szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő

szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak mint egész rendelhetik meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

### 1.4.3 Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti Szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza, a minőségi célértékek ezen belül az 5. pontban találhatóak. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze, a szolgáltatáscsomagok módosítása tekintetében a speciális rendelkezéseket a 4.3.1.1. pont tartalmazza. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket legalább 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

## 2 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége és módosítás

### 2.1 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a [www.externet.hu](http://www.externet.hu) Internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az Előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

A Szolgáltató „Beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételeit, illetve „Internet szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételeit ugyancsak az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a [www.externet.hu](http://www.externet.hu) Internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad, az Előfizetők azt az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik. A jelen ÁSZF megismerésére és tudomásul vételére tett nyilatkozattal az Előfizető továbbá akként is nyilatkozik, hogy a Szolgáltató „Beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételeit, „Internet szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételeit ugyancsak megismerte és tudomásul vette. Egyúttal az Előfizető hozzájárul, hogy a Szolgáltató „Beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételei, illetve „Internet szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételei alapján nyújtott szolgáltatások műszaki elérhetősége részére berendezésre kerüljön, azzal, hogy ezen hozzájárulás alapján Egyedi Előfizetői Szerződés nem jön létre a felek közt, önmagában ez nem minősül szerződéskötési ajánlatnak semelyik fél részéről sem, ennek alapján az Előfizető semmilyen kötelezettséget nem vállal, illetve a Szolgáltató sem jogosult igényt vagy követelést támasztani vele szemben.

### 2.2 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén mindig a hatályos jogszabályok szerint jár el.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető a jogszabályi határidőkön belül nem él felmondással a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a 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 fentebb megjelölt értesítési határidőket 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.

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, sms-ben, e-mailben vagy más elektronikus úton. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt Szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan Szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

Az ÁSZF, illetve az abban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató jelen ÁSZF megváltozását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a fentiekkel azonos módon közzéteszi, és ezzel egyidejűleg a változásokról az Előfizetőket két alkalommal, a „Magyar Nemzet” és „NAPI Gazdaság” című országos napilapokban azonos napon feladott egy-egy közlemény útján értesíti. A Szolgáltató nem köteles a közleményt közzétenni, ha a módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

### **3 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és hatálya**

#### **3.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya**

##### *3.1.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja*

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltatások igénybevétele során a felek között keletkező jogok és kötelezettségek keretjelleget szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján, a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak a figyelembevételével készült. Az Általános Szerződési Feltételek a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

Az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok, hatósági előírások, megfelelően közzétett nemzetközi szerződések, szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

### *3.1.2 Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya*

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya a Szolgáltatások nyújtására terjed ki, a Szolgáltató által nyújtott további – nem Internet protokollon nyújtott műsorelosztási – szolgáltatásokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak a felek eltérő megállapodása hiányában nem irányadóak.

### *3.1.3 Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya*

A Szolgáltatások előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya az Előfizetőre és a Szolgáltatóra terjed ki. Az Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött, a Szolgáltató bármely Szolgáltatását felhasználó vagy érintő tranzakciót, beleértve a kereskedelmi tranzakciókat is.

## **3.2 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya**

### *3.2.1 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya*

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes. Az ÁSZF még nem került módosításra, így utolsó módosításának dátuma és az utolsó módosítás hatálybalépésének dátuma nem értelmezhető. A jelen ÁSZF 2011. november 1. napján lép hatályba.

Azok az Előfizetők, akik jelen ÁSZF hatályba lépése előtt kötöttek a Szolgáltatóval Előfizetői szerződést, kötelesek a jelen ÁSZF alapján bejelentendő azon adataikat a Szolgáltatónak 90 napon belül írásban bejelenteni, amelyeket a megkötött Előfizetői szerződés nem tartalmaz.

Ha a korábban megkötött Előfizetői szerződések valamely rendelkezése az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott új hírközlési jogszabályokban foglalt rendelkezésekbe ütközik, úgy az érvénytelen rész helyébe a jelen ÁSZF rendelkezése, ennek hiányában a jogszabály vonatkozó rendelkezése lép.

A jelen ÁSZF hatályba lépése előtt megkötött egyedi Előfizetői szerződésekben az „Általános Vállalkozási Feltételek” kifejezés alatt a jelen ÁSZF-et kell érteni.

### *3.2.2 Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya*

Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.

## **4 Egyedi Előfizetői Szerződés általános feltételei**

## **4.1 Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

### *4.1.1 Szerződéskötés*

Az Előfizető és a Szolgáltató között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére a felek között Előfizetői szerződés jön létre, amely kettő részből áll: a jelen ÁSZF + Egyedi Előfizetői Szerződés. Az Egyedi Előfizetői Szerződés a megkötéssel jön létre, és azon a napon lép hatályba, amikor a Szolgáltatás aktiválásra kerül. A szerződéskötés írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással jöhet létre.

A Szolgáltató a hozzá beérkezett igényléseket (megrendeléseket) nyilvántartásba veszi és feldolgozza. Amennyiben az igénylés hibás vagy hiányos, a Szolgáltató 15 napon belül felszólítja az igénylőt az igénylés kiegészítésére vagy kijavítására. Amennyiben az igénylő e kérésnek az előírt határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató törli a megrendelését a nyilvántartásból. A Szolgáltató az igénybejelentésben szereplő Szolgáltatások feltételeit és díjait az igénybejelentés dátuma alapján érvényesíti.

Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek (írásban, szóban vagy ráutaló magatartással) egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését.

#### **4.1.1.1 Szerződéskötés írásban**

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a Szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződést, jelen ÁSZF kivonatát, valamint – az Előfizető kérése esetén – jelen ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

#### **4.1.1.2 Szerződéskötés ráutaló magatartással**

##### *4.1.1.2.1 Szolgáltatás igénybevételével*

Amennyiben az Előfizető az ügyfélszolgálat által kiküldött szerződést nem küldte vissza a Szolgáltatónak, a Szolgáltatás első, 30 másodpercnél hosszabb időtartamú Előfizető általi használatba vételével az Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással létrejön, s annak tartalmi elemei az Előfizetőre és a Szolgáltatóra vonatkozóan kötelező érvényűek. Az aktiválás időpontját nem befolyásolja az Előfizető jelszavainak és azonosítóinak Előfizető általi megismerésének hiánya, amennyiben a Szolgáltató a megjelölt módon és helyre továbbította az azonosítókat és jelszavakat. Ráutaló magatartásnak számít a Szolgáltató által kiállított számla térülése.

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés kifejezetten és elsődlegesen a szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

##### *4.1.1.2.2 Interneten keresztül*

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A Szolgáltató az ajánlat elfogadását az igénylő felé elektronikus úton 48 órán belül visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított

48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. A szerződés a felek között a visszaigazolással jön létre.

#### **4.1.1.3 Szerződéskötés szóban**

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés a visszaigazolással jön létre.

#### *4.1.2 Kockázatelemzés*

Mivel a Szolgáltatások nagy része hosszú távú elkötelezettséget feltételez, a Szolgáltató a szerződés megkötése előtt kockázatelemzést végezhet. A kockázatelemzés alapján a Szolgáltató jogosult a szerződéskötési igényt elutasítani, vagy a szerződés idejére kauciót vagy bankgaranciát kérni, melyek összege a szerződés várható időtartama alatt felmerülő díjak összegét nem haladhatja meg.

A kauciót a Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződés lejárta után 30 napon belül az Előfizető részére visszafizeti. Az Előfizető számlatartozása esetén, vagy ha az Előfizetőt kártérítési felelősség terheli, a Szolgáltató a kaució összegét, vagy annak egy részét visszatarthatja az okozott kár mértékében. Amennyiben a kár értéke nagyobb a kaució értékénél, a Szolgáltató további kártérítési összegre tarthat igényt.

*4.1.3 Szolgáltatás létesítése, a szerződés teljesítése, a szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatások igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai*

#### **4.1.3.1 Szolgáltatás létesítése és a szolgáltatás igénybe vételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)**

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az esetek 80%-ában a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja (minőségi célérték: 30 nap, vállalt minimálérték: 30 nap), amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Szolgáltató és az Előfizető ettől eltérően nem rendelkeznek. A teljesülés ellenőrzésének mérési módszere: a szerződés létrejöttétől az üzembe helyezésig eltelt idő naptári napokban történő mérése. A Szolgáltató az aktiválásról értesíti az Előfizetőt a felek által egyeztetett módon – a 4.2. pontban felsorolt módok valamelyikén. Legfeljebb két tájékoztatási forma kiválasztása lehetséges. Amennyiben az Előfizető csak egy értesítési formát, vagy egyet sem választ, a Szolgáltató tetszőleges értesítést hajt végre a 4.2. pontban felsorolt módok valamelyikén. Ha az értesítés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok/okok miatt meghiúsul vagy késik, a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Szolgáltató a szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a Szolgáltatás létesítését, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendeléskor tájékoztatja az Előfizetőt a létesítés várható időpontjáról amennyiben erről információval rendelkezik. Amennyiben az igénylő a létesítés megkezdése előtt nem rendelkezik aláírt Előfizetői szerződéssel, a létesítés megkezdése után, ha az Előfizető nem kíván szerződést kötni, a Szolgáltató a létesítés költségét megfizetteti az igénylővel.

Amennyiben a létesítési időpontban nem sikerül megállapodni, vagy az Előfizető nem biztosítja a létesítési helyre történő bejutást, illetve a szakszerű munkavégzés lehetőségét, az Előfizető a Szolgáltatóval szemben ebből fakadóan megtérítési igényt semmilyen jogcímen sem támaszthat.

#### **4.1.3.2 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki és személyi feltételei**

##### *4.1.3.2.1 Műszaki feltételek*

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal, azon élő DSL szolgáltatással, és a Szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Elsődleges Előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

A Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató, vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

Szolgáltató egyes szolgáltatásai vonatkozásában lehetővé teszi, hogy az Előfizetőnek nem kell várnia a Szolgáltató által biztosított szakemberek kiszállítására a szolgáltatás üzembe helyezése végett, hanem a szolgáltatás megrendelésekor, az általa külön megrendelt megfelelő végberendezés tulajdonjogát is megszerzi, amelyet egyszerűen csatlakoztathat a telefonvonalához. A végberendezés mellé egy képekkel illusztrált, részletes telepítési útmutató biztosít a Szolgáltató, így amint az adott szolgáltatás a telefonvonalon életbe lép, az Előfizető már használhatja is azt („szereld magad konstrukció”).

##### *4.1.3.2.2 Személyi feltételek*

Az Előfizető lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképese, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

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

##### *4.1.3.3.1 Időbeli korlátok*

A Szolgáltatás igénybevétele - ha az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

##### *4.1.3.3.2 Földrajzi korlátok*

A Szolgáltató a Szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A Szolgáltatás egyes típusait csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni, a jelen pontban kifejezetten fel nem tüntetett Szolgáltatások hozzáférése földrajzilag nem korlátozott, azaz országos. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető, illetve a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) honlapon is megtekinthető. A Szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (I. sz. melléklet).

#### *4.1.4 Az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya*

Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Egyedi Előfizetői Szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos. Amennyiben a felek kifejezetten máshogy nem állapodnak meg, a hűségidőszak vállalás nem befolyásolja azt, hogy az Előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jön-e létre.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át vagy a szerződés hatálya további meghatározott időtartamra meghosszabbodik, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött (hűségidős szerződés), az Előfizető a hűségidő folyamán rendes felmondással a 4.4.5 pontban meghatározott következmények alkalmazása mellett élhet. Továbbá ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető ugyancsak a 4.4.5 pontban meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

A szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az Előfizetőre mint a Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő, a Szolgáltatást igénybevevő szerződő félre, valamint az Előfizetőt meghatalmazó vagy az Előfizető által meghatalmazott, egyetemleges felelősséget vállaló harmadik félre, a meghatalmazás adta keretek között.

Határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés legrövidebb időtartama 3 (három) hónap. Ettől a felek az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

## **4.2 Az Előfizetői igények kezelése, nyilvántartás és értesítés**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatokat, igazolásokat és dokumentumokat kérheti be az Előfizetőtől. A Szolgáltató a bekért adatokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében és a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig tarthatja nyilván. Az Előfizető a róla nyilvántartott adatokba az 5.1.2 pont szerint betekinthez. Az adatok bekérése és benyújtása – különösen magánszemélyek esetén – az információs önrendelkezési jognak megfelelően történik.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy Előfizető a szerződésben köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (üzleti/intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. Amennyiben az

Előfizető Előfizetői jellegében a 8. pontban írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi) alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel egyező módon értesíti.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi adatokat kérheti be és tarthatja nyilván az Előfizetőtől az Eht. 129. § (6) bekezdés b) - d) pontja, 154. § (1) bekezdése, és 157. § (2) bekezdése alapján:

#### **Magánszemély esetén:**

- Név, születési név, születési hely és idő
- Lakcím, ideiglenes lakcím

#### **Üzleti Előfizető esetén:**

- Cégszerű megnevezés
- Cégjegyzékszám
- Székhely, telephely, fióktelep
- Bankszámlaszám

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez további adatokat az Előfizető kifejezett hozzájárulása alapján kérhet be és tarthat nyilván, melyek különösen a következők lehetnek:

#### **Magánszemély esetén:**

- Anyja neve
- Személyi igazolvány száma, útleveleszám
- Bankszámlaszám

#### **Üzleti Előfizető esetén:**

- Levelezési cím
- Cégbírósági bejegyzés (hiteles másolat vagy eredeti példány)
- Adószám
- Aláírási címpéldány

#### **Mindkét Előfizetői kategóriában:**

- A fizetés módja
- Telefonszám, telefax
- Értesítési és elektronikus levélcím (e-mail)
- Kapcsolattartó személy neve és elérhetőségei
- Jelszavak, PIN szám, felhasználónevek, azonosítási számok
- A szolgáltatás biztosításához és a szolgáltatásbiztosítás utólagos igazolásához szükséges adatok
- Kockázatelemzéshez szükséges igazolások és dokumentumok (pl.: más Távközlési Alapszolgáltató számlája, közüzemi számla, stb.)

Amennyiben a Költségviselő eltér az Előfizetőtől, szükséges a Költségviselő kifejezett nyilatkozata és egyetemleges felelősségvállalása. Amennyiben a számlafizetés a fizetési határidő letelte után nem történik meg a Költségviselő részéről, a Szolgáltató a továbbiakban jogosult a díjtartozást az Előfizetőtől behajtani.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A Szolgáltató az Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos szabályzásokat III. sz. melléklet Adatvédelmi Tájékoztatóban rögzíti.

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, sms-ben, e-mailben, honlapon vagy sajtótermékben történő közzététel formájában, vagy más elektronikus úton. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a Szolgáltatóhoz. Amennyiben jelen ÁSZF az Előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus levélben értesíti. A Szolgáltató kézbesítettnek és hozzáférhetőnek tekinti az elektronikus levelet, ha azt az Előfizető kapcsolattartási e-mail címére megküldte. Az Előfizető köteles valós e-mail címet megadni. A hibás, harmadik személy rendelkezésében álló, vagy nem létező e-mail cím megadásából származó károk és egyéb negatív következmények teljes egészében az Előfizetőt terhelik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása a nyilatkozattétel elmulasztása esetén az Előfizető részéről elfogadottnak minősül.

### **4.3 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása**

Az Előfizetői szerződés bizonyos (a Szolgáltató által a honlapon feltüntetett) módosításai online ügyfélszolgálaton keresztül is létrejöhetnek abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató erre alkalmas honlapján egyértelműen beazonosítja magát a Szolgáltató által meghatározott azonosítóval és jelszóval.

#### *4.3.1 Szolgáltató általi szerződésmódosítás*

##### **4.3.1.1 Az Előfizetői szerződés módosítása**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

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

Műsorelosztási szolgáltatás esetén a körülményekben bekövetkezett lényeges változás különösen

- a) a műszaki indokoltságú csatornaváltoztatás, valamint
- b) ha az egyes programcsomagok tartalma a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból megváltozik, tekintettel a programszolgáltatókkal kötött megállapodásokra, illetőleg
- c) ha a fejállomás cseréje, a hálózat jellégének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak.

Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az Előfizetők előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Annak érdekében, hogy a választékot az előfizetői igényeknek megfelelően tudja kialakítani a módosítást megelőzően piackutatást végez az Előfizetők körében, valamint előzetesen felméri a rendelkezésre álló kínálatot. Szolgáltató a műsorkínálat kialakítása során az előfizetői igények mellett figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit.

A programválaszték módosítás esetén az Előfizető az értesítéstől számított 8 (nyolc) 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.

#### **4.3.1.2 A szolgáltatásban bekövetkezett változások**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megváltoztatására a 4.3.1.1. pontban írtakon túl kizárólag a felek kölcsönös megegyezése esetén kerülhet sor. A módosítást mindkét fél írásban kérheti, s akkor lép életbe, ha a másik fél írásbeli beleegyezését adta. Az írásbeli kérelemmel esik egy tekintet alá, a Szolgáltató által kialakított honlapon történő beleegyezés, amennyiben az Előfizető az általa előzőleg megjelölt módon azonosítja magát.

A Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a Szolgáltatás egyoldalú módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a Szolgáltatás használatának minőségi paramétereit.

A Szolgáltató a szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal előre tájékoztatni. A Szolgáltatás árának megváltozása tárgyában a Szolgáltató az 5.2.7 pontban foglaltaknak megfelelően köteles eljárni.

#### *4.3.2 Előfizető általi szerződésmódosítás*

##### **4.3.2.1 Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban ill. annak kezelésében**

Az Előfizető köteles a róla, a Kapcsolattartóról és a Költségviselőről nyilvántartott adatokban bekövetkező változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezte utáni 8. napon értesíteni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

##### **4.3.2.2 A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)**

Áthelyezés csak adott szolgáltatási területen belül történhet, ellenkező esetben az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Az áthelyezés feltétele, hogy a Szolgáltatás az új hozzáférési pont(ko)n műszakilag megvalósítható legyen. Az áthelyezés a Szolgáltatás leszerelésének és felszerelésének

minősül, és ha ez a vállalt hűségidő lejárta előtt történik, abban az esetben az Előfizető a 4.4.5. pontban meghatározott összegeket köteles a Szolgáltató részére megfizetni, ám a vállalt hűségidő nem változik. Amennyiben a Szolgáltatás az Előfizetőnek fel nem róható okból a műszaki feltételek hiánya miatt extra költségek vagy beruházás nélkül nem helyezhető át, Felek egyedileg megállapodhatnak abban, hogy magasabb egyszeri díj ellenében a Szolgáltató vállalja a Szolgáltatás kiépítését. A Szolgáltatás áthelyezésére a leszerelésre és felszerelésre meghatározott határidők alkalmazása mellett kerül sor, abban az esetben, ha az Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul és aláírva benyújt, illetve az áthelyezéshez szükséges feltételeket biztosítja. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó. Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti.

A Szolgáltatás áthelyezésének ideje alatt az Előfizető a szünetelésre vonatkozó havi díjakat köteles megfizetni. A csökkentett díjat a Szolgáltató utólag, a tényleges szünetelési idő ismeretében, jóváírás formájában érvényesíti. A vállalt hűségidőszak az áthelyezés idejével meghosszabbodik. Az egyedi Előfizetői szerződésben a Szolgáltató az áthelyezés lehetőségét kizárhatja. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

#### **4.3.2.3 A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása**

Az Előfizető bármikor díjmentesen kérheti a számlázási és/vagy számlaküldési cím módosítását. Amennyiben ennek nincs akadálya, a Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül elvégzi.

A Költségviselő egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és a Költségviselő együttes nyilatkozatára van szükség. Amennyiben a számlázási adatokban megjelölt Költségviselő eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Költségviselő nyilatkozatát kéri, amelyben a Költségviselő az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

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

Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be jogutódlás vagy öröklés folytán, erről az Előfizető a Szolgáltatót 8 napon belül írásban köteles értesíteni. Az értesítés mellé a változás tényét igazoló alábbi dokumentumok egyikének eredeti vagy másolati példányát az Előfizető köteles mellékelni:

- A jogutód 4.2 pontban meghatározott adatait.
- Nyilatkozat az Előfizetőtől, hogy az Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető.
- A cégbírósági végzés a jogutódlás tényéről.
- Halotti anyakönyvi kivonatot.
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy az Előfizetői szerződésbe Előfizetőként kíván belépni, és az Előfizetési szerződésben foglalt feltételeket megismerte és elfogadja. Ezen nyilatkozat hiányában az átírás nem teljesíthető, és az Előfizető Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad.

Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap (minőségi célérték: 15 nap, vállalt minimálérték: 15 nap). Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az Előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az Előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 4.2. pontjában meghatározott adatait. A Szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a Szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az Előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az Előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Az Előfizetői Szerződés nem átírátható, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának/örökösének a Szolgáltatóval és/vagy a Távközlési Alapszolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn vagy a Szolgáltató jogutódot/örököst a kockázatelemzés során kockázatos besorolásba helyezte és jogutód nem adott biztosítékot. Ez esetben az átírás nem teljesíthető, és az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

Öröklés esetén a Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz. A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltatást - az örökös eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik. A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik. Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, átírási díj megfizetése mellett - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

#### **4.3.2.5 Hűségidő meghosszabbítása**

A folyamatos, kiesésmentes hűségidő hosszabbítást a Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani az Előfizető részére, amennyiben az Előfizető fennálló hűségidő vállalásának leteltét legalább 60 (hatvan) nappal megelőzően megfelelő formában kezdeményezi Szolgáltató irányába a hűségidő meghosszabbítását.

#### **4.3.2.6 Változás az előfizetői jellegben**

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a 8. pontban írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi) alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizetői jellegváltására kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben azon internetszolgáltatás jellege, amelyre alapozva a Szolgáltató a Szolgáltatást nyújtja, ugyancsak megváltozik. A jellegváltotatás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

Az egyéni vonal státuszának üzletire/intézményire módosítása a Szolgáltatás státuszát is érinti, így annak kezdeményezésével a Szolgáltatás státusza is üzletire/intézményire módosul, maga után vonva az üzleti/intézményi díjszabás alkalmazását.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A módosítás átfutási ideje - amennyiben sem a Szolgáltató, sem a Távközlési Alapszolgáltató részéről nem merül fel akadály - a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

#### **4.4 Az Előfizetői szerződés felmondása, megszűnése**

##### *4.4.1 A határozott idejű szerződés megszűnése*

- a) Automatikusan a határozott idő leteltével, feltéve, hogy Felek a szerződést nem hosszabbították meg;
- b) Rendkívüli felmondással;
- c) Közös megegyezéssel;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett.

##### *4.4.2 A határozatlan idejű szerződés megszűnése*

- a) Közös megegyezéssel megszüntetik;
- b) Rendes felmondással;
- c) Rendkívüli felmondással;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani;
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett.

##### *4.4.3 Az Előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről*

###### **4.4.3.1 Rendes felmondás**

Az Előfizető bármikor 8 napos rendes felmondási idővel jogosult az Előfizetői szerződést felmondani. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és az Előfizetői szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. Az Előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

###### **4.4.3.2 Rendkívüli felmondás**

Az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal (Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondás) felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja, vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontjában szűnik meg. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető elhalálása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti, amikor a haláleset a tudomására jut, amennyiben az örökös vagy örökösök vagy ezek megbízottja a szolgáltatási jogviszony átírását a Szolgáltatónál írásban nem kezdeményezi. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket az Előfizető halála esetén sem adja ki harmadik személynek. Az e-mail postafiók tartalma az örökös részére csak abban az esetben adható át, ha az arra való jogosultságot hitelt érdemlően bizonyítja a Szolgáltató felé.

#### *4.4.4 Az Előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről*

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti. A postai úton megküldött felmondás kapcsán a Szolgáltató az ÁSZF II. sz. mellékletében meghatározott díjat jogosult felszámítani. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

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. A szerződésszegés megszüntetéséről az Előfizető a Szolgáltatót, a szerződés meg nem szűnéséről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

##### **4.4.4.1 Rendes felmondás**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött egyedi Előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

##### **4.4.4.2 Rendkívüli felmondás**

A Szolgáltató a szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második, postai úton megküldésre kerülő értesítést (felszólítást) követően sem egyenlítette ki. A postai úton megküldött felszólítás kapcsán a Szolgáltató az ÁSZF II. sz. mellékletében meghatározott díjat jogosult felszámítani. értesítést követően sem egyenlítette ki. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy bruttó 5.000,-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a bruttó 5.000,-Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Szolgáltató a Szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, ha

- Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,
- 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,
- ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló jogszabály szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, valamint, ha
- Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

#### 4.4.5 Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények

##### 4.4.5.1 Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj

Amennyiben az egyedi Előfizetői szerződés a vállalt időtartam (határozott időtartam vagy hűségidő) lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, Előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, Előfizető rendes felmondása, stb.) megszűnik, az Előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti. Ennek megfelelően köteles

- a Szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten;
  - az ÁSZF II. sz. mellékletében meghatározott összegű egyszeri szerződésbontási díjat egyösszegben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben írtak szerint; valamint
  - az ÁSZF II. sz. mellékletében meghatározott összegű kezelési díjat egyösszegben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben írtak szerint
- a Szolgáltató részére megfizetni.

#### **4.4.5.2 Díjfizetés**

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés megszűnésre kerül, az Előfizetőnek kötelessége 8 napon belül kiegyenlíteni a még fennálló tartozását, a Szolgáltatónak pedig kötelessége a túlfizetést visszafizetni az Előfizetőnek. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Előfizető fennálló tartozása nem haladja meg a bruttó 300,-Ft összeget, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, illetve a bruttó 300,-Ft összeg alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

#### **4.4.5.3 Technikai eszközök**

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles az Előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a Szolgáltatóval együttműködni és a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató tulajdonát képező végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a technikai eszköz tulajdonosának rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét az ÁSZF II. számú melléklete és az Egyedi Előfizetői Szerződések alapján megtéríteni.

#### **4.4.5.4 E-mail címek**

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnését követően az Előfizető e-mail címét a Szolgáltató újra kioszthatja harmadik fél részére. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

#### **4.4.6 Új szerződés kötése**

A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

## **5 A szerződő felek jogai és kötelezettségei**

### **5.1 Az Előfizető jogai**

#### **5.1.1 Adatkezelés, adatvédelem**

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza. A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait bizalmasan kezelni. A Szolgáltató Előfizetői e-mail címe(i)t, a bejelentkezési azonosító(i)t és jelszava(i)t is személyes adatként kezeli.

A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek betekintést az Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged, azokat nem adja át. Ez alól kivételt képez az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapuló adatszolgáltatási jogosultság, illetve a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási jogosultság és kötelezettség.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a vele szemben fennálló pénzügyi követeléseit az Előfizető külön engedélye nélkül bármikor értékesítse harmadik félnek. Az Előfizető egyben hozzájárul ahhoz is, hogy a határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében a Szolgáltató harmadik félnek a tartozás beszedéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadja, és a harmadik fél azokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolja. Ezen harmadik fél az Előfizető adatait köteles bizalmasan kezelni és betartani a Szolgáltató, az Előfizető adataival szemben fennálló adatvédelmi és adatkezelési szabályait.

A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. Az Előfizető kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató megbízása alapján Szolgáltató képviselőjében az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés (így különösen szerződéskötés és -módosítás) tekintetében eljáró megbízott/alvállalkozó az Előfizető adatait a jelen ÁSZF-ben rögzített körben, eljárási rendben, és kötelezettségvállalások mellett megismerje és rögzítse, azt a Szolgáltatónak továbbítsa.

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.

### *5.1.2 Betekintési jog*

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen, vagy meghatalmazottja – ha teljes mértékben bizonyítja a meghatalmazás tényét – tekinthet be. Az Előfizető korlátlanul, bármely adatát megtekintheti. Meghatalmazás esetén pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott milyen adatok megtekintésére jogosult. Az Előfizető a betekintési joggal az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt előre egyeztetett időpontban élhet oly módon, hogy ne zavarja a Szolgáltató üzletmenetét.

### *5.1.3 A használat átengedése más részére*

A szolgáltatást kizárólag az Előfizető és közvetlen hozzátartozói, vagy vele egy háztartásban élők, jogi személy esetén a társaság alkalmazottai vehetik igénybe, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő módon nem állapodtak meg. Az Előfizető a Szolgáltatás használatát jogosulatlan harmadik fél részére nem engedheti át. A Szolgáltató hozzájárulása nélkül Előfizető nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni. Előfizető nem jogosult a műsorjel harmadik fél számára történő továbbítására, a Szolgáltatás továbbértékesítése, nyilvános vetítése valamint üzleti célú felhasználása, a nyilvánosan üzemeltetett televízió készülékek kivételével, az Előfizető részéről tilos.

Az ügyfélszintű jelszó az Előfizető által választott, titkos, numerikus előfizetői jelszó, amely az Előfizetők azonosítását szolgálja. Az Előfizetői szerződés létrejöttével egy

időben ügyfél szintű jelszó az Előfizető személyazonosságának ellenőrzését követően állítható be. Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.

Az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a Szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik, valamint teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik. Amennyiben az Előfizető az általa választott jelszót egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (nem választható – pl.: 11111, 111111 12345, 123456, 98765, stb. – álló sorozatok).

#### *5.1.4 A szolgáltatás szünetelésének kérése*

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését. A szüneteltetés ideje minimum 1 hét, egyéni Előfizetők esetében maximum 6 hónap, üzleti/intézményi Előfizetők esetén maximum 1 hónap lehet. A szünetelés igényét az Előfizető köteles legalább 30 munkanappal a szüneteltetés kezdőnapját megelőzően írásban bejelenteni.

A szünetelést határozott időtartamra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben a Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja. A határozott idejű szünetelés esetén az Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül teljesíti. Előfizető a visszakapcsolás hónapjára a teljes díjat köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF II. számú melléklet 2.4. pontja tartalmazza. Amennyiben a kialakított díj nem fedezi a Szolgáltató esetleges olyan költségeit, melyek más Távközlési Alapszolgáltató Szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak, a Szolgáltató jogosult a díjkülönbözet Előfizetővel szembeni érvényesítésére.

A szüneteltetési díj megfizetése esetén Előfizető felhasználói nevét és egyéb műszaki adatait Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja. Amennyiben Előfizető a meghatározott szüneteltetési díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató élhet az Előfizetői Szerződésben feltüntetett, a díjfizetés elmaradása miatti felmondási jogával. Az Előfizetői jogviszony fenti okból történő szünetelése nem érinti Előfizetőnek azon kötelezettségét, hogy az igénybe vett egyéb Szolgáltatás ellenértékét megfizesse Szolgáltató részére.

Amennyiben az Előfizető a Távközlési Alapszolgáltatónál szünetelteti telefonvonalát, amelyen az Egyedi Előfizetői Szerződésen rögzített hozzáférési-/végponton nyújtott DSL szolgáltatás üzemel, avagy az Egyedi Előfizetői Szerződésen rögzített hozzáférési-/végponton nyújtott DSL szolgáltatását szünetelteti, egyidejűleg szüneteltetheti a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatásokat is. A fentiek szerinti telefonvonal vagy DSL szolgáltatás szüneteltetése híján önmagában a Szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

A Szolgáltatás szünetelése alatt a kiegészítő, illetve mellékszolgáltatások is szünetelnek, és azokra – amennyiben nem díjmentesek – Előfizető köteles a II. számú melléklet szerinti szünetelési díjat megfizetni.

A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje az Előfizetői szerződés vállalt időtartamába nem számít bele.

## **5.2 A Szolgáltató jogai**

### *5.2.1 Az Előfizető nyilvántartása*

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéshez és a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat nyilvántartani az Előfizetőről, amelyeket statisztika készítéséhez felhasználhat. Az Előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől kérni, hogy a szerződéskötéshez hitelt érdemlően igazolja magát és az általa közölt adatok valóságát. A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza.

### *5.2.2 Kedvezmények nyújtása*

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára. A kedvezményes díjak a vállalt határozott időtartam, hűségidő alatt emelhetőek az 5.2.7. pontban írtakkal összhangban.

### *5.2.3 Az Előfizető forgalmának figyelése*

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása - érdekében használhatja fel a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig. A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza.

### *5.2.4 A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás*

Túl a fenti 5.1.4. pontban írtakon (szünetelés Előfizető általi kérése) a szünetelésre a következő szabályozás terjed ki.

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A karbantartási munkák elvégzését mind a Szolgáltató, mind a Távközlési Alapszolgáltató saját maga biztosítja saját hálózata és az ahhoz tartozó hálózati eszközei, illetve az általa biztosított végberendezések tekintetében. Függetlenül attól, hogy a karbantartási munka a Szolgáltató, vagy a Távközlési Alapszolgáltató hálózatát, hálózati eszközeit, vagy

végberendezését érinti, az előző bekezdés a) pontjában hivatkozott értesítési kötelezettség az Előfizető irányában a Szolgáltatót terheli.

A fenti feltételeknek megfelelő karbantartási munka az Előfizetői szerződés hűségidejébe beleszámít. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

### 5.2.5 A Szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- 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 Előfizetőnek esedékes díjtarozása van, és az Előfizető a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot (8. pont, Fogalomtár) nem adott.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató megbizonyosodott, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást visszaállítási díj megfizetését követően haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni. Ha a Szolgáltatás a fentebb leírtak alapján korlátozásra kerül, az Előfizető a teljes díj fizetésére köteles.

A korlátozás ideje alatt az elektronikus levelezési szolgáltatások is csökkentet módon üzemelnek, az Előfizető részére érkező leveleket a Szolgáltató szervere visszautasítja, az Előfizetőt kizárólag a levél küldésének tényéről értesíti. A webszolgáltatások korlátozása weboldal külső elérhetőségére vonatkozik, azaz a webcím böngészőbe írásakor a weboldal helyett a Szolgáltató hibaoldala jelenik meg. Egyéb tartalomszolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé érkező forgalom visszatartására, és az Előfizető által közzétett tartalom elérhetőségének korlátozására.

### 5.2.6 Ellenőrzés

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az előfizetői használat rendeltetésszerűségét ellenőrizni, amelynek keretében jogosult az Előfizetőnél telepített szolgáltatás hozzáférési pontot ellenőrizni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

### 5.2.7 A szolgáltatási díjak módosítása

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

### 5.2.8 Átruházás

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

## 5.3 Az Előfizető kötelezettségei

### 5.3.1 Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. A Szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását a jelen ASZF I. számú melléklete tartalmazza. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben a Végberendezést Előfizető Szolgáltatótól kapja használatra, köteles azt rendeltetésszerűen használni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól használatra kapott végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy

harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen használják. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

### *5.3.2 A végberendezés rendeltetészerű használata és üzemképessége*

Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetészerűen használni. Amennyiben e köteletségének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető végberendezése a Szolgáltató tulajdonát képezi, és az Előfizető azt nem rendeltetészerűen használja, illetve nem biztosítja üzemképességét, a Szolgáltatót ért károkért felelősséggel tartozik, köteles azt megtéríteni.

„Szereld magad” konstrukció alkalmazása esetén a végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő Szolgáltatás kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége teljes mértékben kizárt.

### *5.3.3 A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele*

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

### *5.3.4 Díjfizetés*

Az Előfizető köteles az általa használatba vett Szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni.

A számlafizetés történhet postai csekken, banki átutalással, azonnali beszedési megbízással (számlaterheléssel), készpénzcsekken történő befizetéssel, vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel.

Előfizető díjfizetési módként kérheti a számlaterhelésre való állítást, mely egy, a Szolgáltató által kezdeményezett, közvetlen bankszámla-terhelést jelent az Előfizető bankszámláján az általa adott előzetes felhatalmazás alapján.

Előfizető az Előfizetési szerződés megkötésekor fizetési módként jelölheti meg a számlaterhelést, minden egyéb esetben írásos nyilatkozat szükséges a számlaterhelésre való átállításhoz. Szolgáltató számlaterhelést havonta két alkalommal, először a fizetési határidőt megelőzően, másodszer a fizetési határidőt követő 6. napon kezdeményez, beleértve azon Előfizetők számlatartozásait is, amelyek az előző alkalommal

sikertelennek bizonyultak. A Szolgáltató egy számla vonatkozásában legfeljebb két alkalommal kísérli meg az Előfizető bankszámlájának terhelését.

Azon Előfizetők esetében, akiknek első terhelési kísérlete sikertelennek bizonyul, a Szolgáltató a 4.2. pontban megjelölt értesítési módok egyikén felveszi a kapcsolatot az Előfizetővel, a számlaterhelés adatainak egyeztetése végett (bankszámlaszám, fogyasztó azonosító, jogosult azonosító, potenciálisan limit összeg).

Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által megengedett törvényes maximum. A késedelmi kamat összegénél alkalmazott képlet:

$$S * \left[ \frac{n}{365} \right] * p$$

Ahol:

- S a késedelmesen teljesített számla bruttó végösszege, mely nem tartalmazza az ezen a számlán esetlegesen található korábbi késedelmes teljesítésekből származó késedelmi kamat összeget,
- n a késedelmes napok száma,
- p a késedelmi kamat éves mértékének százalékban kifejezett értéke.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni. Amennyiben a késedelmi kamat számításának időszakában a késedelmi kamat mértéke változik, a fenti képletet az egyes időszakokra külön-külön kell alkalmazni és a késedelmi kamat a számítások összege lesz.

A Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a 4.2. pontban meghatározott módon tájékoztatni.

## 5.4 A Szolgáltató kötelezettségei

### 5.4.1 Távközlési titoktartás

A Szolgáltatónak átadott, a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat másolása, bárminemű sokszorosítása, felhasználása – kivéve az Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a Szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátvitelt – tilos. A Szolgáltató minden tőle telhetőt köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik fél ezzel ellentétes magatartást ne folytathasson. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket nem adja ki harmadik személynek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt Előfizető által, vagy az Előfizető kérésére a Szolgáltató által oda elhelyezett adatok, vagy tárolásra átvett bármilyen adat, állomány, jel az Internet szolgáltatás jellegéből adódóan nyilvános információknak tekintendő, így azok harmadik fél általi megismeréséből eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

### 5.4.2 A Szolgáltatások díjainak megállapítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 5.2.7. pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

#### 5.4.2.1 Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott Szolgáltatás és a Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott Szolgáltatásért fizet. Ha a Szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

#### 5.4.2.2 Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a Szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

#### 5.4.2.3 Egyszeri díjak

A Szolgáltatások nyújtásával, biztosításával kapcsolatos, illetve szankciós jellegű, egyszeri teljesítést megkövetelő díjtételek, melyeket részletesen a jelen ÁSZF II. sz. melléklete tartalmazza.

### 5.4.3 Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje, visszatérítés rendje

A számlák az Előfizetővel történt megegyezés alapján havi, negyedéves, féléves, éves és eseti rendszerességgel készülhetnek.

A számlák - a felek eltérő megállapodása hiányában, illetve amennyiben az adott Szolgáltatás jellegéből fakadóan más nem következik - havi rendszerességgel készülnek. A Szolgáltató a számlákat minden tárgyhónapot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgyhónapot megelőzően postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + havidíjak + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján havonta előre, azonos hónapban vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a havi díjak a tárgyhónapot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyhónapot megelőző hónapban, azonos hónapban fizetés esetén pedig a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgyhónapra vonatkozó havi díjat együtt számlázza ki a következő hónapra vonatkozó teljes havi díjjal.

A Szolgáltató a számlákat negyedéves, féléves, éves és eltérő eseti rendszeresség esetén minden tárgyidőszakot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a

tárgyidőszakot megelőzően postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + tárgyidőszaki díj + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján tárgyidőszakonként előre, az adott tárgyidőszak folyamán vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a tárgyidőszaki díj a tárgyidőszakot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyidőszakot megelőző hónapban, tárgyidőszak folyamán történő fizetés esetén pedig a tárgyidőszakban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgyidőszakra vonatkozó tárgyidőszaki díjat együtt számlázza ki a következő tárgyidőszakra vonatkozó teljes tárgyidőszaki díjjal.

A számla kiegyenlítése történhet egyedi banki átutalással, csoportos beszedéssel, a Szolgáltató által kibocsátott csekken, vagy postai utalványon. Elektronikus számlázási rendszer alkalmazása esetén az Előfizető egyedi banki átutalással vagy csoportos beszedéssel köteles teljesíteni. A Szolgáltatónál személyesen történő befizetés a számlakiegyenlítés rendes módjaként – felek kifejezett eltérő megállapodása hiányában - nem alkalmazható. A Szolgáltató a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott fél nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott bármely magyarországi címre küldi ki. A Szolgáltató a díjtételeket bruttó 700,-Ft alatt nem számlázza ki, ezen tételek kiszámlázásra akkor kerül sor amikor azok összesített összege meghaladja a bruttó 1.000,-Ft összeget, vagy az Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik. A Szolgáltató az előre beszedett és az Előfizető részére visszajáró összegeket a meghiúsulástól számított 45 (negyvenöt) napon belül köteles visszafizetni, a bruttó 300,-Ft összeg alatti visszafizetési kötelezettség esetén az összeget a Szolgáltató kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

A Szolgáltató a számlákat az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizető nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. A megküldés történhet postai úton papír alapú számlaként vagy elektronikus számlaként.

A Szolgáltató a papír alapú számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon, az elektronikus számlát annak kiküldését követő 3. naptári napon kézbesítettnek tekinti. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

Elektronikus számlaküldés esetén az Előfizető papír alapú számlapéldányát az elektronikus számla megküldésének időpontját követően és a Szolgáltató által erre kijelölt helyen jogosult személyesen vagy az arra jogosult képviselője/meghatalmazottja útján térítésmentesen átvenni. Papír alapú számlapéldányra a fentieknek megfelelően az Előfizető abban az esetben tarthat igényt, amennyiben a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződése hatályban van, vagy annak megszűnése óta legfeljebb 6 hónap telt el, és a Szolgáltató archiválási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján az adott számla tekintetében fennáll. Ezen kérdéskör tekintetében bővebb tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára nyújt.

Minden egyes forgalmi rekordot a Szolgáltató számlázási rendszere annak beérkezésekor regisztrál. A hívásrekordban érkező egység idő esetén másodperc, letöltés esetén byte. Egy számlázási ciklusra eső egy előfizetőhöz tartozó (azonos típusú) forgalmi rekordokat összesíti a Szolgáltató számlázási rendszere és az így előállt eredmény lesz a számlatétel alapja (6 tizedes pontossággal). Ez szerepel a továbbiakban mint forgalmi számlatétel, kiegészítve a számla készítéshez szükséges információkkal. A számla összegének előállításkor összeadásra kerülnek a számlatételek, majd a Szolgáltató az eredményt egészre kerekíti. A számla megjelenítésénél a számlatételek értékét és mennyiségét is kerekíti a Szolgáltató számlázási rendszere. (a számlatételek értékét 2 tizedes pontossággal, a mennyiségét 3 tizedes pontossággal).

A Szolgáltató hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését. Az Előfizető bruttó 10.000,-Ft összeghatárig használhatja a Szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást bruttó 50.000,-Ft-nál magasabb összeghatárig használja, úgy a Szolgáltató azonnali email értesítést küld részére. Ebben az esetben lehetősége van az Előfizetőnek, hogy a kiemelkedően magas számlaösszegekről azonnali számlát kérjen.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidójában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

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

#### **5.4.3.1 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

A Szolgáltatásban bekövetkezett, a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértéke az átmeneti vagy tartós lehetetlenség időszakára eső naptári napok tekintetében a hiba regisztrálását megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (prepaid szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 30 (harminc) százaléka. Hat hónapnál rövidebb Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

#### **5.4.3.2 Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámítása**

Ha a Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében más Távközlési Alapszolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti

#### **5.4.3.3 Szünetelés esetén fizetendő díj**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az Előfizető részére csökkentett díjat számlázni. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a jelen ÁSZF II. számú melléklete rendelkezik.

#### 5.4.3.4 A Szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj

A Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a Szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

#### 5.4.3.5 Időszakos elszámolású Szolgáltatások

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató az első számlát a Szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

#### 5.4.3.6 Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget a Szolgáltatónak előre megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltatás nyújtását fedezi. Ezen összeg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb összeget fizethet be.

Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások esetén - az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében - a Szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

- **Az Előfizetői teljesítés a Szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele:** A Szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.
- **Az Előfizetői teljesítés nem feltétele a Szolgáltatás üzembe helyezésének:** Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat. A Szolgáltató a számlát a Szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 10 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

#### 5.4.4 Adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról
- az igénybevett Szolgáltatás valamennyi a Szolgáltatás használatához szükséges paraméteréről
- a számlázás alapját képező adatokról
- az előforduló hibákról és minőségromlásokról, illetve üzemszünetekről

A Szolgáltató az Előfizető kérésére telefonon, e-mailben vagy faxon, illetve személyesen is kiadja a kért információkat abban az esetben, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon azonosítja magát.

## 5.5 Kártérítés

Az Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített kötelességek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért. A károk megtérítésével kapcsolatban az Eht. előírásait figyelembe véve a Ptk. általános rendelkezései az irányadóak.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Amennyiben a Szolgáltató nem az általa vállalt módon nyújtja a Szolgáltatást, felelősség terheli, kivéve, ha ez az Előfizető felelősségi körébe tartozó ok miatt következett be. Ez a felelősség azonban kizárólag a Ptk-ban meghatározott szándékos károkozás esetére terjed ki. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. előfizetői hozzáférést biztosító Távközlési Alapszolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák, Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Amennyiben a Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási időt bizonyíthatóan saját hibájából eredően nem tudja tartani, úgy az Előfizető részére az érintett szolgáltatás-mennyiség előfizetési díjának egy évi összegéből jóváírja a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget. A kártérítés a hibás teljesítést követő hónapban benyújtott számlában történik.

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. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltatás nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

## 6 Szerződő felek felelőssége

## 6.1 Vis Maior

A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt nem képes, az esetben a Szolgáltatás szünetel. A vis maior a rendelkezésre állási időbe nem számít bele. Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a már teljesített díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Vis maior esetén az Előfizető felhasználóneveit, kódjait és műszaki paramétereit a Szolgáltató megkísérli visszaállítani.

## 6.2 Előfizető felelőssége, szerződésszegése

### 6.2.1 A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei

Az Előfizető a Szolgáltatótól átvett és igénybe vett Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást a fentiekől eltérő módon - akár közvetve, akár közvetlenül - továbbértékesíti, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 4.4.4. pontja alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Az Előfizető az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére.

### 6.2.2 A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét az 5.1.3 pontban meghatározott személyeknek és/vagy szervezeteknek engedheti át. Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást bármely módon - akár közvetve, akár közvetlenül - arra jogosulatlan személynek átengedi, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a 4.4.4. pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének jogosulatlan átengedése - így különösen a felhasználói név illetve a jelszó harmadik személy részére történő illetéktelen kiadása - esetén a polgári jog általános szabályai szerint felel az ebből eredő mindazon kárért, amely a Szolgáltatás jogosulatlan átengedése nélkül nem következett volna be. A Szolgáltatás jogosulatlan átengedése esetén Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelőssége és kötelezettségei alól.

### 6.2.3 Az átvitt adattartalomért való felelősség

Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a

Szolgáltató által biztosított Szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

### **6.3 Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése**

#### *6.3.1 Késedelmes teljesítés, vagy hibás, csökkent értékű Szolgáltatás*

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kötelezettségeit megszegi, így különösen a Szolgáltatás nyújtását bizonyíthatóan a saját hibájából eredően késedelmesen kezdi meg, illetve hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, vagy a szünetelés vagy minőségromlás a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, az Előfizetőt a hibajavítás határidejét túlhaladó időre kötbér illeti meg.

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 kieső, vagy rossz műszaki minőségű műsort más programmal helyettesít, illetve ha a műsorszolgáltatatótól átvett jelek nem megfelelő minőségűek.

#### *6.3.2 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke*

Ha a hiba következtében a 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 Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (prepaid szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Amennyiben a hiba következtében az adott Szolgáltatás csak csökkentett minőségben vehető igénybe, úgy a kötbér az előző bekezdésben kalkulált kötbér fele.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hibát az Előfizető által használt, a Hírközlési Főfelügyelet 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 ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárította,
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészre, 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 a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben írja jóvá, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30. napon azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

### *6.3.3 A díjszámlázás integritása*

A Szolgáltató olyan egységes rendszerű nyilvántartási és ehhez kapcsolódó számlázási rendszert köteles alkalmazni, amely biztosítja az Előfizetők pontos és naprakész nyilvántartását, az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatások pontos meghatározásának lehetőségét, a távközlési adatvédelmet és azt, hogy a nyilvántartási és a számlázási rendszerbe kizárólag az erre feljogosított személyek léphetnek be felhasználóként.

A számlázás az Előfizető nyilvántartott adatai alapján, a nyilvántartott forgalmi illetve idő felhasználási adatok alapján automatikusan történik, a számlázási rendszer automatikusan átveszi a nyilvántartási rendszernek Előfizetőre vonatkozó adatait.

A nyilvántartási rendszer a számlázáshoz szükséges adatokat, adatforgalom esetén Megabyte pontossággal, időfelhasználás esetén másodperc pontossággal rögzíti. Amennyiben az adatok ezen mértékegységeknél nagyobb felbontásban is rendelkezésre állnak, úgy a kerekítés általános szabályai szerint történik az adatok előállítása.

Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel azokért a károkért, amelyek azért következtek be, mert a számlázási-nyilvántartási rendszert megfelelő jogosultsággal nem rendelkező személy megváltoztatta, módosította vagy egyéb módon befolyásolta.

### *6.3.4 Az átvitt adattartalomért való felelősség*

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető/műsorszolgáltatók által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás igénybevételéből adódó, Előfizető vagyontárgyaiban, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatóat megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózaton továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

## **7 A Szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából**

### **7.1 Követelmények**

#### *7.1.1 Használhatóság az Előfizetői hozzáférési ponton*

Írott nemzetközi vagy hazai szabvány vagy előírás hiányában – a Szolgáltató cégszabványt használ. A cégszabvány a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámokat veszi alapul.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az egyedi Előfizetői szerződésben és az egyes Szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek.

### 7.1.2 A rendelkezésre állás

Az éves rendelkezésre állási idő számítása a Szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizető érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az Előfizető kérésére történő szünetelés idejét, továbbá a Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozásának idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat-felületei rendszere valamint a Szolgáltatás nyújtásában közreműködő Távközlési Alapszolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

A Szolgáltatások rendelkezésre állását az ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Az általános rendelkezésre állás (a külön nem felsorolt Szolgáltatás-típusokra): 95%.

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

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt (6.1 pont),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső 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 Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

## 7.2 Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

### 7.2.1 Az Előfizetők tájékoztatása

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt.

### 7.2.2 Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése

Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő. A reklamációkat a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki és orvosolja (pl. számlajóváírás), majd az Előfizetőt, az Előfizető által megjelölt módok valamelyikén értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről 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. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja. A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (Előfizetői adatokban bekövetkezett változása,

hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

### *7.2.3 Előfizetői panaszok kezelése*

Az Előfizető szóbeli panaszát a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a Szolgáltatás minőségére vonatkozó írásbeli vagy elektronikus levélben közölt Előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

### *7.2.4 Díjreklamáció intézése*

Az Előfizető szóbeli díjreklamációját a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a bejelentés kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a díjreklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a díjreklamáció azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a bejelentésről haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a lentebb, így különösen a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vagy elektronikus levélben vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, azt megvizsgálja és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani. A díjreklamáció elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy díjreklamációjával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát az illetékes miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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 egyéni Előfizető kérésére a szolgáltató forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a hírközlési hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedéllyel, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelési jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje 5 nap (minőségi célérték: 3 nap, vállalt minimálérték: 5 nap).

### *7.2.5 Kötbér és kártérítési igények intézése*

A Szolgáltató az Előfizetők kötbér- és kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 5.5. és 6.3. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

### *7.2.6 Jogorvoslat*

A vitákat felek igyekeznek békés úton rendezni. Ha az Előfizető vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá az 1.3. pontban meghatározott továbbá szervekhez is fordulhat.

Az Előfizető jogorvoslatért fordulhat az elévülési időn belül a magyar bíróságokhoz. Az elévülési idő 1 év. Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Szolgáltató mindenkori székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

### 7.3 Hibabejelentés, a hibaelhárítás menete

A Szolgáltató a 1201-es vagy a 06-40/20-90-20-as helyi tarifával hívható telefonszámokon naponta 24 órában folyamatosan (munkaszüneti- és ünnepnapokon is) tart technikai ügyeletet. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrzi.

A hiba bejelentése szóban telefonon, írásban vagy elektronikus levélben történik. Az Előfizető és a Szolgáltatás azonosításához szükséges a Szolgáltató által kiadott ügyfél-azonosító és szolgáltatásazonosító szám megadása. Az Előfizető a bejelentéskor köteles együttműködni a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársával a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében. A Szolgáltató regisztrálja a panaszt. Ha azonnal elhárítható, megteszi a szükséges intézkedéseket, és az Előfizetőnek jelzi a hiba elhárításra kerülését.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.

Ha a hiba nem hárítható el azonnal, a Szolgáltató rögzíti a bejelentést a Szolgáltató zárt Működéstámogató Rendszerében, és aktiválja a hibajavítási mechanizmust.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát az esetek 80%-ában annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítja (minőségi célérték: 48 óra, vállalt minimálérték: 72 óra). A hibaelhárítási idő teljesítése ellenőrzésének mérési módszere: a bejelentéstől az elhárításig eltelt idő órákban történő mérése. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató

érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A hiba kijavítását követően az Előfizetőt a hiba elhárulásáról a Szolgáltató értesíti. A hibajavítási folyamatot akkor tekinti Szolgáltató lezártnak, ha a hiba kijavítását az Előfizető is elfogadta.

A Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. Amennyiben a más Szolgáltatóval való együttműködéshez az Előfizető engedélye szükséges, az Előfizető köteles ezt haladéktalanul megtenni. Ha az Előfizető az engedélyt nem adja meg, a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó káráért nem felel. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

A hibajavításra rendelkezésre álló idő számítása a bejelentés pillanatában indul és folyamatos. A hibajavításra jelen feltételekben meghatározott idő nem számolandó mindaddig, ameddig a hiba kijavítása az Előfizető érdekkörében felmerülő okból vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem volt lehetséges, illetve amíg a szünetelés a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási idő által megengedett szünetelési időtartamot nem haladta meg.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket jellegükből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem minősülnek a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak.

Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az ÁSZF II. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat számlázza ki az Előfizetőnek (a hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó; vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni méréshez).

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (erősítő, dekóder, set top box, dekódoló kártya) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

A Szolgáltató által kihelyezett végberendezés fizikai védelme, és a tápellátás biztosítása az Előfizető kötelezettsége. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Szolgáltató nem felel. A végberendezés meghibásodása esetén a hibabejelentést követően az elhárítás érdekében az Előfizető köteles beengedni a Szolgáltató alkalmazottait.

A Szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosíthat (starter kit). A Szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért - ideértve a következményi károkat is - nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag (starter kit) használatáért a teljes kockázatot az Előfizető viseli. A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag (starter kit) használhatatlan, úgy azt a Szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. Az induló szoftvercsomagot az Előfizető kereskedelmi célra nem használhatja.

Amennyiben az internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó)

hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

## **8 A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban**

A Szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

## **9 Fogalomtár**

### **Aktiválás/létesítés napja**

Az a nap, amikortól a Szolgáltatás rendelkezésre áll.

### **Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)**

A Szolgáltatással kapcsolatban a feleket megillető jogokat és terhelő kötelezettségeket tartalmazó jelen dokumentum, amely eltérő rendelkezés hiányában kifejezetten a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozik.

### **Áthelyezés**

Létesítési hely megváltoztatása.

### **Átírás**

Az Előfizető személyének megváltoztatása.

### **Berendezés nélküli szolgáltatás**

Olyan Szolgáltatás, melyhez az Előfizető saját felelősségére és érdekkörében biztosítja az Előfizető DSL vagy GPON/PPEthernet vonalához csatlakozó home gateway, vagy a hagyományos tévékészülékhez (előfizetői végberendezés) csatlakoztatott set-top-box eszközt.

### **Berendezéssel szolgáltatás**

Olyan Szolgáltatás, melyhez az Előfizető az Előfizető DSL vagy GPON/PPEthernet vonalához csatlakozó home gateway, vagy a hagyományos tévékészülékhez (előfizetői végberendezés) csatlakoztatott set-top-box eszközt Szolgáltatótól kapja használatra mindaddig, amíg az Egyedi Előfizetői Szerződés Felek között hatályosan a használati jog átadásáról rendelkezik.

### **Egyedi Előfizetői Szerződés**

A szerződési ajánlat elfogadásával létrejött egyedi szerződés.

### **Egyéni Előfizető**

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

### **Előfizető**

Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás Előfizetője/felhasználója, a szerződés felett rendelkezési jogot gyakorol, a szerződés alanya.

## **Előfizetői szerződés**

A Szolgáltató és az Előfizető között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés, mely áll az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeiből.

## **Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatás**

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónak megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be. Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

## **Éves rendelkezésre állás**

Az év 365 napját figyelembe véve számolandó érték, mely a Szolgáltatás minimális működőképességi napjainak számát adja meg %-ban.

Pl.:  $98\% \text{-os éves rendelkezésre állás } (365/100) \cdot 98 = 357,7 \text{ nap.}$

## **Hozzáférési pont**

A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (berendezéses szolgáltatásnál a berendezés Előfizető oldali interfésze, berendezés nélküli szolgáltatásnál a berendezéshez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő/ hálózat végződtető berendezés Előfizető oldali interfésze).

## **Hűségidőszak**

Az a szerződéses időszak, amelyre hivatkozva Előfizető az akciós árlistában meghirdetett kedvezményekre jogosulttá vált. Az Előfizető vállalja, hogy bármilyen ezen időszakon belüli, az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felmondás esetén az ÁSZF-ben meghatározott kötbér összegét megfizeti a Szolgáltató felé.

## **Internet**

Nyílt architektúrájú, TCP/IP alapú nemzetközi adatátviteli hálózat és a hálózaton elérhető tartalom együttesen.

## **Kapcsolattartó**

Az egyedi Előfizetői szerződésben az Előfizető harmadik személyt is megjelölhet, mint elsődleges kapcsolattartót az Előfizetői szerződés tekintetében. Kapcsolattartó megadása még részben sem mentesíti az Előfizetőt a jelen ÁSZF-ben meghatározott öt terhelő értesítési, illetve egyéb információs kötelezettségek alól. A kapcsolattartó az Előfizető képviselőjében csak megfelelő meghatalmazás megléte esetén jogosult eljárni, egyebekben csupán kapcsolattartási jogosultsága van, ügyintézésével nem bír.

## **Költségviselő**

A Szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy mint költségviselő is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő

személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további Szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól. Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezesként felel. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

## **Leszerelés**

Az a nap, amikortól a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásával felhagy, és az Előfizetői szerződés hatályát veszti.

## **Létesítési hely/ Telepítési hely**

Hozzáférési pont által meghatározott fizikai hely.

## **Számlaküldési cím**

Az a cím, ahova a számla kézbesítésre kerül.

## **Számlázási cím**

Az a cím, amelyre az Előfizető a számla kiállítását kérte, adott esetben a Költségviselő székhelye, telephelye, lakcíme.

## **Szolgáltató**

EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

## **Szüneteltetés**

Az az időszak, amely alatt a szerződés hatályban marad, de a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti.

## **Távközlési Alapszolgáltató**

Előfizetőnek közcélú távbeszélő vonalat és vagy hangátviteli szolgáltatást biztosító harmadik fél, amelynek együttműködésével biztosítja Szolgáltató Szolgáltatásait.

## **Üzleti/intézményi Előfizető**

Üzleti/intézményi Előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az Előfizetői hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri, vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott Szolgáltatást. Az üzleti/intézményi Előfizető alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni Előfizetői kategóriára előírtak

szerint meghatározott helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az Előfizetői hozzáférési pont létesítését.

### **Vagyoni biztosíték**

Az Előfizető szerződésességére esetén, a korlátozás (5.2.5 pont) elkerülése végett az Előfizető által a Szolgáltatónak nyújtandó óvadék/bankgarancia/kezeségvállalás, amelynek mértéke legalább a lejárt tartozás plusz az utolsó 3 (három) hónapra eső (rövidebb létezőszak esetén a teljes létezőszakból kalkulálva arányosan három hónapra vetített) előfizetési díj összegének megfelelő összeg.

### **Végfelhasználó**

Szolgáltatás tényleges igénybevevője, aki az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát használja, de az Előfizetőtől eltérő személy.

**Budapest, 2011. szeptember 30.**

**EXTERNET Nyrt.**

# I. SZ. MELLÉKLET

## AZ INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

### 1. A Szolgáltatás leírása

Az Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás alapján a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, melynek keretében meghatározott TV- és rádióműsorok az Előfizetőnél létesített előfizetői hozzáférési ponton, a megfelelő végberendezésen (pl. televízió) nézhetőek, illetve hallgathatóak.

A képelemek az Előfizető DSL vagy GPON/PPEthernet vonalához csatlakozó home gateway, valamint a hagyományos tévékészülékekhez (előfizetői végberendezés) csatlakoztatott set-top-box segítségével, internet protokollt használva jutnak el a Távközlési Alapszolgáltató rendszereitől az előfizetői végberendezésig. Az IPTV szolgáltatás során a szolgáltató IP gerinchálózatának zárt szegmensén keresztül érhetőek el az Előfizetőhöz kihelyezett berendezések (home gateway, set-top-box).

Az IPTV szolgáltatás DSL technológián alapul, melyet a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosít. Meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken a Szolgáltatást a Szolgáltató VDSL vagy GPON/PPEthernet technológián tudja biztosítani. A High Definition (HD) minőségű csatornák csak ezeken a meghatározott területeken nézhetőek.

A Szolgáltató IPTV szolgáltatásának csatornakiosztását, a létrehozott szolgáltatáscsomagokat jelen ÁSZF tartalmazza.

### 2. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételekben foglalt formai és eljárási szabályok szerint teljesítése esetén, Előfizetői szerződés megkötése mellett bárki igénybe veheti.

Az igénylő vagy képviselője a kívánt Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a szolgáltatóhoz. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére megérkezik. A Szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül lehetőség nincs.

A kommunikációs csatornákat az Előfizetői oldalon minden esetben valamilyen távközlési Szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére. Az Előfizető rendelkezik a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz és a Szolgáltatás igénybevételéhez. Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz. A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek. A Szolgáltató hálózatához kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

A Szolgáltatás igénybevételéhez home gateway és set-top-box szükséges. Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az IPTV set-top-box-hoz csatlakoztatható előfizetői végberendezéssel (televíziókészülék). Az IPTV set-top-box minimum kétfajta szabványos csatlakozófelülettel van ellátva (például Euro-SCART, RCA, S-Video, HDMI).

Az Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás műszaki feltétele vezetékes telefonhálózat és DSL vagy GPON/PPEthernet hálózat kiépítése az adott végponton. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyes kedvezményes díjú csomagokat korlátozásmentesen működő vezetékes telefon és/vagy internet szolgáltatással rendelkező ügyfeleinek kínálja.

Amennyiben a Szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt. Amennyiben a Szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt szóban vagy írásban értesítheti.

### **3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei**

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg az Egyedi előfizetői szerződésben részletezettek szerint.

A kiépítés a megrendelt Szolgáltatástól függően egy vagy kettő hozzáférési pont biztosítását tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve, vezeték csatorna nélkül vezeti.

A hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális igényt Szolgáltatóval szemben az Előfizető nem támaszthat.

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

A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatás-csomagokat, melyek esetében a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a Szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott végberendezéseket biztosítja, amelyek listája megtekinthető a [www.externet.hu](http://www.externet.hu) oldalon.

Egyes szolgáltatás-csomagok esetén a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató megfelelően mentesül a törzsszöveg 7.3. pontjában írtak alól.

## 4. Szolgáltatáscsomagok

### 4.1. Szolgáltatáscsomagok magán előfizetők részére

A Szolgáltató részletes tájékoztatás a [www.externet](http://www.externet.hu) honlapon és ügyfélszolgálatán keresztül nyújt.

### 4.2. Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére

A Szolgáltató részletes tájékoztatás a [www.externet](http://www.externet.hu) honlapon és ügyfélszolgálatán keresztül nyújt.

## 5. Minőségi célértékek (229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet alapján)

1. Szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban:

célértéke 30 nap, vállalt minimálérték 30 nap.

2. A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában:

célértéke 72 óra, vállalt minimálértéke 72 óra.

3. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje:

célértéke 3 nap, vállalt minimálértéke 5 nap.

4. Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban:

célértéke 98%, vállalt minimálérték 95%.

5. A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban:

célértéke 80%, vállalt minimálérték 75%.

6. Valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB $\mu$ V]:

a Szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

7. A szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB]:

a Szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

8. Vivő/zaj viszonyának - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB]:

a Szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

**Budapest, 2011. szeptember 30.**

**EXTERNET Nyrt.**

## II. SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS

### 1. A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja.

A Szolgáltatások bruttó díjainak számítására a Szolgáltató ezen ÁSZF hatályba lépésekor 25%-os ÁFA-kulcsot használ. A törvényi változás miatt ÁFA-mérték növekedéseket a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés b) pontja alapján jogosult annak mértékének megfelelően érvényesíteni, így az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni. Az árhivatkozások, táblázatok a bruttó árakat tartalmazzák.

### 2. Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek nyújtott kiegészítő szolgáltatások, valamint az esetlegesen biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra.

#### 2.1. Forgalmi díjak

A Szolgáltatás tekintetében forgalmi díj nem kerül alkalmazásra.

#### 2.2. Egyszeri díjak

A kizárólag Szolgáltatásra vonatkozó egyedi díjak a többi szolgáltatásnál az egyedi előfizetői szerződés szerinti megállapodás függvényei. A belépési díj, helyszíni konfigurálási díj, átírási díj, jellegváltóztatási díj, áthelyezési díj, visszaállítási díj, csomagmódosítási/csomagváltási díj egy végpontra vetítve kerültek meghatározásra.

##### **2.2.1. Belépési díj**

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel.

Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás belépési díja:  
8.250,-Ft

##### **2.2.2. Eseti adminisztrációs díjak**

## **Helyszíni konfigurálás (műszaki eszközök üzembe helyezésének) díja:**

6.250,-Ft/alkalom + 3.125,-Ft/óra

## **Az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás:**

Téves riasztás, vagy nem megalapozott hibaelhárítás (kiszállás) esetén a szolgáltató jogosult minden egyes megfelelően igazolt esetben az előfizetőnek megküldendő számlán díjat utólag felszámítani:

6.250,-Ft/alkalom + 3.125,-Ft/óra

## **Visszaállítási díj (korlátozás esetén):**

4.500,-Ft, melyet a késedelmesen teljesített számlán szereplő szolgáltatások után összevontan (egyszer) kell megtéríteni.

## **Visszaállítási díj (szüneteltetés esetén):**

4.500,-Ft, melyet a szüneteltetni kívánt alapszolgáltatások után szolgáltatásonként kell megtéríteni, amennyiben a szüneteltetés a termék sajátosságai alapján lehetséges.

## **Szolgáltatás áthelyezésének díja:**

7.500,-Ft, amennyiben az nem a Szolgáltatás le- és felszerelésének minősül.

## **A Szolgáltatás csomagmódosítási/csomagváltási (jelleg, státusz) díja:**

4.500,-Ft

## **Átírás díja:**

5.200,-Ft

## **Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj:**

Amennyiben az előfizető a szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalanly felszámítására jogosult, amely a követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj.

## **Hiteles dokumentum igénylés díja:**

Előfizető jogosult szolgáltatótól a szolgáltató és az előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díj: 625,-Ft.

## **Műszaki eszközök üzembe helyezésének díja:**

Egyes szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összege 10.000,-Ft - amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja.

A műszaki eszközök díja - tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajta nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

## **Feltételes kedvezmény elvesztése (ÁSZF 4.4.5. pont) esetén fizetendő díj:**

A kizárólag egyedileg meghatározható igénybevett kedvezmények összegén felül:

<b>Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő kezelési díj / alapcsomag vagy kiegészítő csomag:</b>	6.250,-Ft
<b>Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő egyszeri díj / alapcsomag:</b>	20.000,-Ft
<b>Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő egyszeri díj / kiegészítő csomag:</b>	10.000,-Ft

#### **Fizetési felszólítás díja:**

A Szolgáltató a postai úton küldött felszólítási és felmondási eseményekért sima postai küldemény esetén 600,-Ft díjat, tértivevényes küldemény esetén 1.100,-Ft díjat számít fel.

#### **Számlaküldés díja:**

A Szolgáltató postai számlaküldés esetén alkalmanként 300,-Ft díjat számít fel.

#### **További díjtételek:**

<b>Második/harmadik IPTV vevőegység (set top box) telepítési díja:</b>	8.250,-Ft
<b>Videotéka, I. kategóriájú mozifilm/koncert díja:</b>	498,-Ft
<b>Videotéka, II. kategóriájú mozifilm/koncert díja:</b>	594,-Ft
<b>Videotéka, rövidfilm kategória díja:</b>	198,-Ft
<b>Videotéka, felnőtt film kategória díja:</b>	696,-Ft
<b>Digitális elosztó vissza nem szolgáltatása esetén alkalmazott díj / darab:</b>	15.600,-Ft
<b>IPTV vevőegység (set top box) vissza nem szolgáltatása esetén alkalmazott díj / darab:</b>	36.450,-Ft

#### **2.2.3. Eseti jelleggel alkalmazott időszakos díjak**

<b>Második/harmadik IPTV vevőegység (set top box) havi bérleti díja:</b>	850,-Ft
<b>Szüneteltetés havi díja:</b>	2.100,-Ft

#### **2.3. Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás csomagdíjai**

<b>IPTV e-TV csomag csupasz DSL mellé</b>	3.840,-Ft
<b>IPTV e-TV csomag normál DSL mellé</b>	3.840,-Ft
<b>IPTV e-TV+ csomag csupasz DSL mellé</b>	5.090,-Ft
<b>IPTV e-TV+ csomag normál DSL mellé</b>	5.090,-Ft
<b>IPTV e-TV++ csomag csupasz DSL mellé</b>	6.890,-Ft
<b>IPTV e-TV++ csomag normál DSL mellé</b>	6.890,-Ft
<b>IPTV Champion kiegészítő csomag</b>	1.490,-Ft
<b>IPTV Delta kiegészítő csomag</b>	490,-Ft

<b>IPTV Globe kiegészítő csomag</b>	1.090,-Ft
<b>IPTV HBO MaxPak kiegészítő csomag</b>	4.190,-Ft
<b>IPTV HBO Pak kiegészítő csomag</b>	3.190,-Ft
<b>IPTV Kids kiegészítő csomag</b>	1.090,-Ft
<b>IPTV Movie kiegészítő csomag</b>	1.090,-Ft
<b>IPTV Night Life kiegészítő csomag</b>	1.590,-Ft
<b>IPTV Pulse kiegészítő csomag</b>	990,-Ft
<b>IPTV Speak! Kiegészítő csomag</b>	890,-Ft

<b>IPTV e-TV csomag üzleti csupasz DSL mellé</b>	3.840,-Ft
<b>IPTV e-TV csomag üzleti normál DSL mellé</b>	3.840,-Ft
<b>IPTV e-TV+ csomag üzleti csupasz DSL mellé</b>	5.090,-Ft
<b>IPTV e-TV+ csomag üzleti normál DSL mellé</b>	5.090,-Ft
<b>IPTV e-TV++ csomag üzleti csupasz DSL mellé</b>	6.890,-Ft
<b>IPTV e-TV++ csomag üzleti normál DSL mellé</b>	6.890,-Ft
<b>IPTV Champion üzleti kiegészítő csomag</b>	1.490,-Ft
<b>IPTV Delta üzleti kiegészítő csomag</b>	490,-Ft
<b>IPTV Globe üzleti kiegészítő csomag</b>	1.090,-Ft
<b>IPTV HBO MaxPak üzleti kiegészítő csomag</b>	4.190,-Ft
<b>IPTV HBO Pak üzleti kiegészítő csomag</b>	3.190,-Ft
<b>IPTV Kids üzleti kiegészítő csomag</b>	1.090,-Ft
<b>IPTV Movie üzleti kiegészítő csomag</b>	1.090,-Ft
<b>IPTV Night Life üzleti kiegészítő csomag</b>	1.590,-Ft
<b>IPTV Pulse üzleti kiegészítő csomag</b>	990,-Ft
<b>IPTV Speak! üzleti kiegészítő csomag</b>	890,-Ft

#### **2.4. Szüneteltetés alatti díj**

2.100,-Ft/hó

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

A számlázás módját az Általános Szerződési Feltételek 5.4.3. pontja szabályozza.

**Budapest, 2011. szeptember 30.**

**EXTERNET Nyrt.**

## III. SZ. MELLÉKLET ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

### 1. Jogszabályi háttér

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.

### 2. A szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

<b>A személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés Időtartama</b>
természetes személy előfizető neve, születési neve, születési helye és	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig

ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, telephelye, fióktelepe, cégjegyzékszáma, bankszámlaszáma			
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	együttműködés a szerződés teljesítése érdekében	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy a székhelytől)	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig

előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok (így különösen: természetes személy esetén anyja neve, személyi igazolvány száma, bankszámlaszáma, nem természetes személy előfizető esetén adószáma)	Előfizető hozzájárulása	üzletszerzési tevékenység folytatása, illetve számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bek.	díjfizetési, illetve szerződésből eredő egyéb kötelezettség kijátszásának megelőzése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
természetes személy előfizető e-mail címe, nem természetes személy előfizető felhasználójának neve, email-címe	Előfizető hozzájárulása	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
természetes személy előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, telephelye, fióktelepe, cégjegyzékszám, bankszámlaszám	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A Szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

### 3. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A titoktartási kötelezettség a

Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

#### **4. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok**

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a Szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Kapcsolt vonali Internet szolgáltatás esetén, ha az előfizető a hívó fél hívószámának megadását kéri, a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel, amelyről írásban köteles nyilatkozni.

#### **5. Az adatok továbbításának esetei**

A szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (9) bekezdése alapján átadhatja:

- a)** azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b)** a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c)** a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- d)** az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- a) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- b) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

## 6. Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

Mivel a Szolgáltató a Szolgáltatásokat a Magyar Telekom Nyrt. Távközlési Alapszolgáltató hálózatának igénybevételével nyújtja, így Magyar Telekom Nyrt. az Avtv. értelmében szükségszerűen az Előfizető vonatkozásában adatfeldolgozónak tekintendő.

## 7. A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

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

## 8. Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,

- b) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a szolgáltató, mind az előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

## **8.1 A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések**

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

## **8.2 Az előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések**

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A Szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. A jelszónak minimum 8 (nyolc), maximum 16 (tizenhat) karakterből kell állnia, valamint tartalmaznia kell legalább egy kisbetűt, legalább egy nagybetűt, és legalább egy számot. A jelszó nem tartalmazhat ékezetes karaktereket vagy speciális szimbólumokat, továbbá nem tartalmazhatja sem részben, sem egészben a jelszóhoz tartozó felhasználói nevet vagy azonosítót. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

## **9. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Az Előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Mrekva Nikoletta  
Tisztség: Ügyfélszolgálati Igazgató  
Telefon: 1201  
Fax: (1) 237-1861  
Email: [adatvedelem@externet.hu](mailto:adatvedelem@externet.hu)

**Budapest, 2011. szeptember 30.**

**EXTERNET Nyrt.**