TamaNET Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek
Helyhez kötött internet-hozzáférési és Bérelt vonali előfizetői Szolgáltatáshoz

Általános Szerződési Feltételek
Helyhez kötött internet-hozzáférési és Bérelt vonali előfizetői Szolgáltatáshoz

Készítés ideje: 2026.06.25
Érvényes: 2026.06 25.-től
Utolsó módosítás: 2026.06.25.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség 7

1.1. A Szolgáltató neve és címe 7

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 7

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhető-
ség, nyitvatartási idő) 7

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe 7

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége 7

1.6. A Felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség), ... 7

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei 7

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 7

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 7

2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja 8

2.1.3. Az Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei, leírása 9

2.1.4. A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó különös szabályok 10

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája 10

2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 11

2.3.1. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei 11

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 11

2.3.3. A szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó egyéb feltételek 12

2.3.4. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok 12

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csat-
lakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 13

2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei 13

2.6. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban 13

2.7. Alkalmazandó jogszabályok 14

3. Az Előfizetői Szolgáltatás tartalma 14

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása 14

3.1.1. Szolgáltatás általános leírása 14

3.1.2. A szolgáltatás technikai paraméterei 14

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 14

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás 14

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 14

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 14

4. Az Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága 15

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei 15
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....15
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....15
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 16
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei 16
4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége 16
4.4.3. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele 16

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése 17
5.1. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....17
5.1.1. Általános szabályok.....17
5.1.2. Az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai.....17
5.1.3. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén 17
5.1.4. Rendszeres karbantartás.....18
5.2. Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....18
5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 19

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták..... 19
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....19
6.1.1. A Hibaelhárítás módja, annak célértékei 20
6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása 21
6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén 21
6.2.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén 21
6.2.2. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 21
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése). . 21
6.3.1. Számlapanaszok intézése.....22
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 23
6.4.1. Az Ügyfélszolgálat működése 23
6.4.2. Előfizetői panaszok kezelése.....23
6.4.3. Vállalt Ügyfélszolgálati mutatók 23
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....23
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult, ha-telefonszám, egyéb 23
6.7. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.23

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér 24

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj 24

7.1.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja 24

7.1.2. Előfizetési díjak 24

7.1.3. Forgalmi díjak 24

7.1.4. Egyszeri díjak 25

7.1.5. Kedvezmények 25

7.1.6. A számlázási időszak módosítása 25

7.1.7 Késedelmi kamat 25

7.1.8. Szünetelési díjak 25

7.1.9. Alhálózatba szétosztható hozzáférés 25

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 25

7.3. A kártérítési eljárás szabályai 25

7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 26

7.4.1. Kötbérigények intézése 26

7.4.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke 26

7.5. Az akciók és akciós díjak elérhetősége 27

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai 27

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai ... 27

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás 27

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban 27

9. A szerződés időtartama 28

10. Adatkezelés, adatbiztonság 28

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 28

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 28

11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok modosításának, visszavonásának modjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározo adatok nyujtására, értéknövelt szolgáltatások nyujtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatora, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozo nyilatkozatok) 29

12. Az Előfizetői Szerződés modosításának és megszűnésének esetei és feltételei 29

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 29

12.1.1. A Szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra 29

12.1.2. Előfizető jogai az Előfizetői Szerződés változása esetén 30
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje 30
12.2.1. Változás az Előfizető adataiban 30
12.2.2. Átírás 30
12.2.3. Áthelyezés 31
12.2.4. Csomagmódosítás 31
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 31
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 33
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik 33

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei 34
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 34
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 34
13.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 34
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás 34

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás 35

15. Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása 35

16. A hálózat semlegességgel kapcsolatos tájékoztatás 35

17. Mellékletek: 35

1. sz. Melléklet 36
Szolgáltatási díjcsomagok, egyéb díjak 36

2. sz. Melléklet 38
Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok 38
1. Bevezetés 38
2. Adatvédelmi jogszabályok 38
3. Definíciók 38
4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja 39
5. Az adatkezelés módja 41
6. Az adatkezelés időtartama 42
7. Az Előfizetői adatok továbbítása 43
8. A Szolgáltató kötelezettségei 45
9. Az Előfizető jogai 47
10. A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősének neve, beosztása és elérhetősége 48

3. sz. Melléklet 49
Internet szolgáltatás előfizetői szerződés 49-51

4. sz. Melléklet 52
Minőségi célértékek és meghatározásuk 52

5. sz. Melléklet 54
A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) 54
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság 54
A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 54

Vitarendezés, illetékes hatóságok *54*
Gazdasági Versenyhivatal *54*
Békéltető Testület elérhetőségei *54*

6. sz. Melléklet **55**
Fogalmak és meghatározásaik 55
7. sz. Melléklet **58**
A hálózatsemlegességgel kapcsolatos tájékoztatás 58
A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása *60*

8. sz. Melléklet 62
Nemfizető ügyfelek adatbázisáról történő tájékoztatás („Preventel" adatbázis) 62

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: TamaNET Kft.
Cégjegyzékszám: 15-09-091618
Adószáma: 32343827-2-15
A szolgáltató címe: 4245 Érpatak, Szabadság utca 29.

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

Az Ügyfélszolgálat címe: 4245 Érpatak, Szabadság utca 29.
Az Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 42 220 000
Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási és telefonos elérhetőségének ideje:

- hétköznap: 8.00-16.00-ig

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A Szolgáltató hibabejelentőjének címe és elérhetőségei megegyeznek a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségeivel.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.tamanet.hu.
A Szolgáltató e-mail címe: info@tamanet.hu.

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán megtekinthető, arról másolat kérhető. Megtalálható továbbá online formátumban a Szolgáltató hivatalos weboldalán, valamint arról a Szolgáltató e-mail címén másolat kérhető.

1.6. A Felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség),

A felügyeleti szervek elérhetőségét jelen A.SZ.F. 5. sz. Melléklete tartalmazza.

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Igénylőnek, aki a Szolgáltató szolgáltatását igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi Előfizetői Szerződésből és annak elválaszthatatlan részét képező jelen Általános Szerződési Feltételekből (továbbiakban Á.SZ.F.) áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor

ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok. Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek, és Á.SZ.F. közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli. Az Igénylő az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a Szolgáltató szolgáltatási területén helyezkedik el, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni. Az Igénylő írásban vagy szóban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. Az igénybejelentésnek az igény teljesítéséhez legalább az előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

- igénylő neve
- hozzáférési pont címe
- igénylő vagy kapcsolattartó elérhetősége (telefonszám, e-mail cím)

A hiánytalan, és a Szolgáltató megfelelő elérhetőségén beérkezett előfizetői igény, Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követő legfeljebb 15 napon belül a Szolgáltató az igény beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az Igénylőt hogy:

(a) az Előfizetői igényt elfogadja, és annak elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, postai vagy elektronikus úton megküldi, vagy távollévők között (például telefonon), vagy elektronikus úton kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt Előfizetői Szerződést elektronikus úton hozzáférhetővé teszi
(b) a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az Előfizetői igényt elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot
(c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot
(d) az előfizetői igényt elutasítja és nyilvántartásából törli.

2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja

Amennyiben a Szolgáltató számára az igényelt szolgáltatás megvalósításához a műszaki lehetőség rendelkezésre áll, a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére. Annak elfogadása esetén Szolgáltató az ügyféllel 8 napon belül, vagy az Ügyfél által meghatározott időpontban, írásban Előfizetői Szerződést köt. A Szerződés létrejöttének napja az a nap, amikor a mindkét fél által aláírt Előfizetői Szerződés a Szolgáltatóhoz beérkezik. Az Előfizetői Szerződés lehet határozott és határozatlan idejű. Az Előfizetői Szerződés megkötése a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában, vagy a szolgáltatás igénybevételének helyszínén történik. Amennyiben az Ügyfél igénye - műszaki lehetőség hiányában - ideiglenesen elutasításra kerül azonban 3 hónapon belül a szolgáltatás megvalósítható, úgy a Szolgáltató az ügyfél által benyújtott igénybejelentés adatai alapján a megrendelést nyilvántartásba veszi és 15 napon belül írásban, tájékoztatja a felet a megvalósítás idejéről. (év, negyedév megjelölés). Amennyiben az Ügyfél elfogadó nyilatkozata nem érkezik meg az értesítés kézbesítésétől számított 15 napon belül, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. Ha az Előfizetői végpont kialakítása - műszaki lehetőség hiányában - nem lehetséges, úgy az Ügyfelet a Szolgáltató erről tájékoztatja. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a

távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni az alábbi esetekben:

- a szolgáltatás igénylés nem tartalmazza a szerződéskötéshez szükséges tartalmi elemeket
- Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő számlatartozása van
- az Ügyfél korábban igénybe vett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg
- Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az Ügyfél nem tudja biztosítani
- Ügyfél vagy Előfizető Ajánlatában a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.

Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Elektronikus hírközlési törvény (továbbiakban Eht.) 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a jelen A.SZ.F 2.1.3 pontja szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3. Az Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei, leírása

Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemeinek listája:

- Előfizető adatai (neve, címe, hozzáférési pont címe, postacíme, elérhetősége, azonosítója)
- Szolgáltató adatai (neve, címe, cégjegyzékszáma, Ügyfélszolgálati elérhetősége, Hibabejelentő elérhetősége, weboldal)
- Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás megnevezése, paramétereinek feltüntetése, fizetéssel kapcsolatos adatok (alapvető díjszabás, eseti díjak, díjfizetés módja)
- Előfizetői Szerződés hatályba lépése, időtartama, határozott idejű szerződés esetén a lejáratának napja
- Általános Szerződési Feltételek elérhetősége
- Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, annak módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje
- Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok
- Előfizetői Szerződés módosításának, megszűnésének legfőbb esetei, feltételei
- Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére
- Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e
- utalás az Á.SZ.F. azon pontjaira, melyek tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit
- utalás az Á.SZ.F. azon pontjaira, melyek tartalmazzák az Előfizetői Szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit
- a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai
- utalás az Á.SZ.F. azon pontjaira, melyek tartalmazzák a hibabejelentések és számla panaszok elintézési rendjét, a karbantartásra vonatkozó információkat.

Az Előfizetői Szerződés mintáját jelen Á.SZ.F. 3. sz. Melléklete tartalmazza.

2.1.4. A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó különös szabályok

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az Előfizetői Szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű Előfizetői Szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, továbbá ha a az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg. A határozott időre kötött Előfizetői Szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. A határozott idejű Előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A Szolgáltató köteles a határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizetői Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a fentebb meghatározott esetektől eltérően módosítja.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés a fentebbi bekezdésben foglaltak alapján történő Előfizetői felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye
- az Előfizetői hozzáférési pont helye
- az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma
- egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje
- korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződésben a törvényes képviselő adatai
- nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám)

2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt az Ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja. Amennyiben az Előfizető Szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről. Az Üzleti/Intézményi Előfizető, írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Üzleti/Intézményi Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot, a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ide értve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

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

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzék megfelelő előfizetői berendezéssel (számítógép), amelyre a szolgáltatás hozzáférési pont telepíthető. Megfelelő előfizetői berendezés alatt az Internet használtra mind hardverileg, mind szoftverileg alkalmas számítógépet értünk. A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe. A szolgáltatás használatához az Előfizetőnél kihelyezett hírközlési berendezések a Szolgáltató/Társszolgáltató tulajdonai maradnak a szerződés teljes időtartama alatt, és annak megszűnését követően is. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli.

A Szolgáltató csak az általa, itt meghatározott földrajzi területen szolgáltat. A földrajzi területeket e körön belül a Szolgáltató határozza meg, amelyek felsorolása a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és elérhetőségének bármely pontján folyamatosan elérhető. A Szolgáltató az alábbi földrajzi területeken nyújtja a szolgáltatást:

- Magyarország egész területe

2.3.3. A szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó egyéb feltételek

A Szolgáltató jelen Á.SZ.F. -ben foglalt Szolgáltatásai tekintetében olyan hálózatkezelési rendszert alkalmaz, vagy alkalmazhat, amely a szűkös kapacitású erőforrások – a Szolgáltató hálózata biztonságának fenntartása és az Előfizetők közössége érdekeinek elsődlegességén alapuló – hatékony kihasználását teszi lehetővé. A hálózat osztott erőforrás jellegére való tekintettel, azaz, hogy a rendelkezésre álló sávszélességen egy meghatározott időpillanatban a szolgáltatást igénybe vevő összes Előfizető osztozik, a Szolgáltató jogosult a hálózatán ún. hálózatmenedzsment eljárásokat alkalmazni. A Szolgáltató a hálózatmenedzsment eszközével különösen akkor él, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 12:00 és 23:00 óra között, mely időszakot a Szolgáltató adatforgalmi csúcsidőszaknak tekinti). A hálózatmenedzsment alkalmazása befolyásolhatja bizonyos nem valós idejű alkalmazások (egyes, ún. peer-to-peer alkalmazások) használatát. A Szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a hálózatmenedzsment a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó speciális feltétel, és mint ilyen, nem tekinthető az Eht. 137. §-a szerinti korlátozásnak. A fentieken túl a Szolgáltató a hálózatának, Előfizetőinek, valamint az Előfizetői Végberendezés és az azon tárolt adatok megóvásának és biztonságának érdekében a szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat valamennyi internet szolgáltatási csomag tekintetében(kábelhálózaton, rézérpáron, optikai hálózaton elérhető szolgáltatás esetében is) és egyes portok forgalmát letilthatja, valamint előírhatja a Szolgáltató SMTP szerverének használatát, azaz korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

2.3.4. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

(a) Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint e rendelet rendelkezéseitől.

(b) Az (a) pontba nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)–(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)–(2), (4) bekezdés, továbbá e rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

(c) Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá e rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

(d) A (b) pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

(e) A (c) pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

(f) Az (a)–(c) pontokban foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

(g) A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

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

Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szerződéskötéstől számítva 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül teszi lehetővé. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a szerződéskötéstől számítva 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap. Ezen túlmenően a megkötött Előfizetői Szerződés a 90. napon megszűnik.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, valamint, ha Vis Major, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása (pl. használati, kábelátvezetési engedély hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg. A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni. Abban az esetben, ha a létesítéshez bármely harmadik fél vagy hatóság engedélye szükséges, úgy a Szolgáltató számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése – az építésügyi hatóság engedélyeinek beszerzésén kívül – az Előfizető vagy Ügyfél kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelem a Szolgáltató terhére nem esik.

2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

A címben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen Á.SZ.F. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

2.6. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Amennyiben az Előfizetői igény a szerződéskötéshez szükséges, a jelen Á.SZ.F. -ben meghatározott adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Előfizetői igény megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az Ügyfelet az Előfizetői igény kiegészítésére. Ebben az esetben az Előfizetői igény megtételének időpontja a hiánytalan Előfizetői igény Szolgáltatóhoz való megérkezése. A hiánytalan Előfizetői igény Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő
szolgáltatói tudomásszerzést követően a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül az Előfizetői igény beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik a 2.1.2. pontjaiban foglaltak szerint.

2.7. Alkalmazandó jogszabályok

Jelen Á.SZ.F. -ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

3. Az Előfizetői Szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. Szolgáltatás általános leírása

A szolgáltatás jellegét tekintve Internet elérés biztosítása városon belül lakossági és üzleti felhasználók körében. Az Internet elérés biztosítása alatt fizikai csatlakozás biztosítását, fix vagy dinamikus IP-cím kiosztást, DNS és SMTP e-mail postaláda szolgáltatást értünk. A szolgáltatás célja, hogy nagy sávszélességű ám mégis költség hatékony Internet elérést biztosítson a felhasználók részére. A megoldás fizikai szállítórétegét tekintve szórt spektrumú mikrohullámú rádiós (DSSS) átvitel, valamint strukturált kábel az épületek között. Az előfizető csatlakoztatása PCI vagy USB adapteren keresztül, illetve UTP felületen történik. A felhasználók azonosítását IP-címek, felhasználónév és jelszó segítségével végzi a rendszer. Az épületeken belüli felhasználó anonimitást Ethernet port kapcsolókkal biztosítja a rendszer.

3.1.2. A szolgáltatás technikai paraméterei

A Szolgáltató az Internet elérés szolgáltatását sebességi adatokkal jelölt csomagokban nyújtja. Az Előfizető által választott csomaghoz tartozó kbit/s-ban és Mbit/s -ban meghatározott sebesség adatok maximális sebességet jelölnek, vagyis az adott szolgáltatás keretében a Szolgáltató legföljebb akkora sebességet bocsát az Előfizető rendelkezésére. A szolgáltatási csomagok és az azokhoz tartozó általános, valamint garantált forgalmi adatok jelen Á.SZ.F. 4. sz. Mellékletében kerültek meghatározásra. Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az Á.SZ.F. 4. sz. Mellékletében foglalt minőségi követelményeknek. Szolgáltató 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé, továbbá fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás földrajzi területe jelen Á.SZ.F. 2.3.2. pontja alatt került meghatározásra.

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

A címben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen Á.SZ.F. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Internet szolgáltatás esetén ez a pont az Előfizetőnél kihelyezett végberendezés hálózati portja. A LAN Helyhez kötött internet-hozzáférési (elérési) szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a Szolgáltató tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja.

4. Az Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága

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

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló, az NMHH Elnökének 13/2011 számú rendeletében foglalt egyedi szolgáltatás minőségi célértékek a jelen Á.SZ.F. 4. sz. Mellékletében kerültek meghatározásra. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás 98%-os rendelkezésre állását. Rendelkezésre állás: a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató autentikációs rendszere, valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő + a Szolgáltató által ismert, de az Előfizetők által nem érzékelt üzemidő-kiesés. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai és a Szolgáltató által érzékelt üzemidő kiesések nyilvántartása alapján összesített hibásan teljesített órák száma. A rendelkezésre állás számításánál a szolgáltatás kiesést nem kell figyelembe venni, ha az alábbi okok egyike miatt következett be:

- Előfizető érdekkörébe eső ok
- Vis Major(az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok)
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok(időjárás, baleset, tűzeset, lopás, stb.)
- a szünetelés az Előfizető kérése alapján történt
- az előre bejelentett karbantartás miatt
- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozás

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

Ezen pontra vonatkozó rendelkezések jelen Á.SZ.F. 2.3.3. pontjában kerültek meghatározásra.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. Ezen tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése. Az Előfizető Végberendezését az Előfizetői Hozzáférési Ponton, a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezéshez csatlakoztathatja. A kiépített Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csatlakozó Végberendezések beszerzése, csatlakoztatása, karbantartása az Előfizető feladata. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott Végberendezés műszaki paraméterei tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott Végberendezés (pl. router) csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget. A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltató a szolgáltatás minőségére vonatkozó célértékeket az Előfizető állandó szolgáltatás-hozzáférési pontjához legalább 10/100/1000 Mbit kapacitású Ethernet hálózati kártya igénybevételével történő csatlakozásának alapulvételével határozta meg.

4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A Végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége.

4.4.3. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az Előfizetőnek a Hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a Hibabehatárolás és Hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és Hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani. Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

5.1.1. Általános szabályok

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Major következtében, illetve a jelen Á.SZ.F. -ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.2. Az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását

köteles szüneteltetni. Az Előfizető ilyen irányú kérelmét a szüneteltetés kért időpontja előtt legalább 5 nappal kell, hogy a Szolgáltatónak benyújtsa. A szüneteltetés kezdő időpontja az Előfizető által kért időpont, azzal a kikötéssel, hogy az nem lehet múltbeli idő. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, melyet jelen Á.SZ.F. 1 sz. mellékletének 8. pontja tartalmaz. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató Á.SZ.F. -ben meghatározott, de legfeljebb a Szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

Egy Előfizetői Szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. Ha az Előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértéke jelen Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 7. pontjában található.

5.1.3. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen Á.SZ.F. -ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Major esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja. A Szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szüntetés oka Vis Major, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett. Ha az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. A Szolgáltató a szünetelésről az Ügyfélszolgálati irodában, illetve a Szolgáltató internetes Honlapján, az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

5.1.4. Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységet, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre. A Szolgáltató a szünetelésről az Ügyfélszolgálati irodában, illetve a Szolgáltató internetes Honlapján, az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit. Társszolgáltató hálózatán igénybe vett szolgáltatás esetében a rendszeres karbantartás időpontja a társszolgáltató által kerül meghatározásra.

5.2. Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatást az Előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

(a) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki. A fizetési határidő letelte után a Szolgáltató – póthatáridő megadásával - felszólítja az ügyfelet a tartozás rendezésére, a póthatáridő eredménytelen leteltét követő naptól a korlátozást foganatosítja.

(b) Amennyiben az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Ide tartozik továbbá a Szolgáltató hálózatának elárasztásos túlterhelése (spam, DDOS támadás).

(c) Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette. A Szolgáltatás korlátozása - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló Előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A Szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul. A Szolgáltató az Előfizető kérelmére 72 órán belül újra biztosítja a Szolgáltatást, ha a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli.

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést
felmondhatja. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján

valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. ***(Amennyiben ezen ok miatt a szolgáltatás felmondásra kerül, az ügyfél adatai bekerülnek a Preventel adatbázisba! LÁSD 8. MELLÉKLET!)***

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért visszakapcsolási díjat számolhat fel, melynek mértéke az Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 8. pontjában található. A Szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló Előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A korlátozás az Internet elérés szolgáltatás teljes megszüntetését jelenti, mert a szolgáltatás természetéből fakadóan a sebesség csökkentés szankcióként nem érné el a kívánt eredményt.

5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Lásd a fentebbi 5.2 menüpontot.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

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

A Szolgáltató Hibabejelentő szolgálata az Ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű. Jelen Á.SZ.F. -ben a Hibabejelentő szolgálat és az Ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések. Az Előfizető a hibát az Ügyfélszolgálati helyen, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be, melynek elérhetősége jelen Á.SZ.F. 1.2. pontja alatt került meghatározásra. A Szolgáltató a Hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a Hiba behatárolását és elhárítását.

A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a Hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket és adatokat visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Hibabejelentési nyilvántartás tartalmazza:

(a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját
(b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót
(c) a Hibajelenség leírását
(d) a Hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra)
(e) a Hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét
(f) a Hiba okát
(g) a Hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), és annak eredményét
(h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban leírt értesítések módját és időpontját.

6.1.1. A Hibaelhárítás módja, annak célértékei

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

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

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat. A Szolgáltató Köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Az Előfizetőnek a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető az Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 9. pontjában található kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató oldalán felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a Hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves Hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 9. pontjában meghatározott mértékben felszámítja. Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos Hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a Hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

A Hiba bejelentésétől a Hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a Hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az fenti a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a Hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. Nem minősül elhárítottnak a Hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti Hibát ismételten bejelenti a Hiba
elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.
A Szolgáltató köteles a Hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a Hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a Hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni Hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a

Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása

A Szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként mind az Előfizetői Hozzáférési Pont és az Előfizetői Végberendezés között – ideértve az Előfizetőnek használatba adott aktív eszközöket is –, mind pedig annak az Előfizetői Hozzáférési Ponton és a Szolgáltató fejállomása között ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózatnak az Előfizetői Hozzáférési Pont és az Előfizetői Végberendezés közötti szakasza műszaki állapotáról különösen az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített aktív eszközök jelzései alapján értesül. A Szolgáltató a hálózatának az Előfizetői átadási pont és a Szolgáltató fejállomása közötti szakasz műszaki állapotát különösen a Szolgáltató szakemberei által a hálózaton végzett rendszeres és eseti jellegű mérések eredményei alapján ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az estben dönt, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a Hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői Hozzáférési Pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a Hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezés okozta
- a Hiba az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezésben van
- Hibát a Végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta
- a Hibát nem jelentették be
- a Hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította
- az Előfizető nem biztosította a Hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a Hiba elhárításához szükséges a bejutás
- a szolgáltatás szünetelése

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

6.2.2. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták, Ha az Előfizető nincsen megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.
A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszaikat, illetve Hibabejelentéseiket megtehetik az Ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Hibabejelentéseket jelen Á.SZ.F. 6.1. pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

6.3.1. Számlapanaszok intézése

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán. Az Ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott Díjtartozására hivatkozással felmondani. Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt. Indokolt esetben a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az Előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a Végberendezésekre is kiterjedhet.

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett Díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) - legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld. Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen Á.SZ.F. 7.1.7. pontja szabályoz. Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

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

6.4.1. Az Ügyfélszolgálat működése

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az Ügyfélszolgálaton teheti meg. A Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájának elérhetőségei jelen Á.SZ.F. 1.2 pontjában kerültek meghatározásra. Az Ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, telefonon, e-mailben vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mailben tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mailben válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 12 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

6.4.2. Előfizetői panaszok kezelése

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett Panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről értesíti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető Panaszát elutasítja, Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban arról tájékoztatni, hogy Panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

6.4.3. Vállalt Ügyfélszolgálati mutatók

A Szolgáltató vállalja, hogy a megadott telefonszámokon az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya átlagosan 80%.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A címben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen Á.SZ.F. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást jelen Á.SZ.F. 5. számú Melléklete tartalmazza.

6.7. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.

A Szolgáltató a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára is biztosítja elektronikus hírközlési szolgáltatásainak igénybevételét. A Szolgáltató jelenleg kifejezetten fogyatékossággal élő végfelhasználók számára kialakított speciális díjcsomagot vagy eltérő szolgáltatást nem nyújt.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja
a) az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás a jogszabályban meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossággal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá
b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a jogszabályban meghatározott dokumentumminta szerint.

A Szolgáltató által a fogyatékossággal élő végfelhasználók részére nyújtott termékek és szolgáltatások részletei az Aktv. 1.* mellékletére is figyelemmel és az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről szóló tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján találhatóak meg. Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése az Aktv. 3.* melléklete alapján a Szolgáltató internetes honlapján találhatóak meg. *2022. évi XVII. törvény (a

termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól)

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

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

A szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződésben és a jelen Á.SZ.F. -ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- egyszeri díjak
- havi előfizetési díjak

7.1.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizetési Díjat és tartalmazhat egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi Előfizetői Szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel történik. Ez alól kivétel az egyszeri díjat tartalmazó számla, amely a szerződés megkötésekor esedékes. Amennyiben az Előfizető a számlát az Előfizetői Szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az Ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt.

7.1.2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybe vett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a Szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. Hó közi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Az Előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, valamint az egyszeri díjat tartalmazhatja. Az Előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat. Az aktuális szolgáltatási díjakat jelen Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 1, és 2, pontja tartalmazza.

7.1.3. Forgalmi díjak

A Szolgáltató nem alkalmaz forgalmi díjakat.

7.1.4. Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel, melyek az Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 3, és 4, pontjában találhatóak (csatlakozási díj, áthelyezési díj, átírási díj). Az áthelyezési díj tartalmazza a Szolgáltatónak az új címen történő csatlakozási pont kiépítésének költségeit. Egyszeri díjat számol fel a Szolgáltató akkor is, ha hibaelhárítási tevékenysége során bizonyosságot nyer, hogy az Internet szolgáltatás Előfizetőnél jelentkezett hibáját az Előfizető, vagy annak tulajdonában álló számítógép okozta. Ebben az esetben az Előfizető kiszállási díjat tartozik fizetni, melyek mértéke az Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 9. pontjában került meghatározásra.

7.1.5. Kedvezmények

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

7.1.6. A számlázási időszak módosítása

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az Ügyfélszolgálattól szerezhet tudomást. A Szolgáltató arra törekszik, hogy számlázási ciklusa hónap elejétől hónap végéig tartson.

7.1.7 Késedelmi kamat

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

7.1.8. Szünetelési díjak

A Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére csökkentett díjat számlázni, amelynek mértéke az Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 7. pontjában található. A díj tartalmazza a szüneteltetett szolgáltatáshoz tartozó azonosító és e-mail cím(ek) fenntartását, illetve a szünetelés ideje alatt e címre érkező elektronikus levelek tárolását. Tartalmazza továbbá az Előfizető nyilvántartásának adminisztrációs költségeit.

7.1.9. Alhálózatba szétoszthető hozzáférés

A Szolgáltató által biztosított Internet hozzáférést a kiépített hozzáférési pontból az Előfizető saját hálózatán és költségén több számítógépre is szétoszthatja. A Szolgáltató ilyen esetekben nem számít fel plusz díjat. Az ilyen módon elosztott internetet azonban harmadik félnek továbbadni nem lehet. Ilyen jellegű szerződésszegés a szolgáltatás azonnali felmondását vonja maga után.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzintézetben vagy bankkártyával (interneten vagy mobil telefon alkalmazáson keresztül) egyenlítheti ki számláit. A fent meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel. A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül, illetve a postai, pénztári vagy díjbeszedői befizetés napja.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen Á.SZ.F. 6.3. pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé

bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen Á.SZ.F. 6.3. pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. Kötbérigények intézése

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kitelezettség teljesítésének módjáról szóló
tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének az alábbi módokon köteles eleget tenni:

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatásesetén az Előfizető egyenlegén jóváírja
- az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Szolgáltató az alábbi esetekben és módon köteles kötbért fizetni:

(a) ha a szolgáltatás nyújtását az Á.SZ.F. 2.3. pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg
(b) ha az átírást teljesítése kapcsán az Á.SZ.F. 12.2.2. pontjában meghatározott határidőknek nem tesz eleget
(c) ha az áthelyezés teljesítése kapcsán az Á.SZ.F. 12.2.3. pontjában meghatározott határidőknek nem tesz eleget
(d) ha a Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után (Á.SZ.F. 5.2.)
(e) a Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése (Á.SZ.F. 6.1.1 pontja) esetén a Szolgáltató az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig
(f) a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Hiba elhárításáig terjedő időszakra

7.4.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén (Á.SZ.F. 7.4.1. bekezdésének a, pontja) a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

Az átírás késedelmes teljesítése esetén (Á.SZ.F. 7.4.1. bekezdésének b, pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (Á.SZ.F. 7.4.1. bekezdésének c, pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (Á.SZ.F. 7.4.1. bekezdésének d, pontja) a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (Á.SZ.F. 7.4.1. bekezdésének e, és f, pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén
- négyszerese a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni
- nyolcszorosa a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

- A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza és ugyanezen összegű tartozást nem követel.

7.5. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit Honlapján közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A címben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen Á.SZ.F. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás

A címben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen Á.SZ.F. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

A címben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen Á.SZ.F. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

9. A szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) hónapos időtartamra vagy a mindenkori akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást tovább nyújtja, az Előfizető pedig a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. A Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a határozott időtartam alatt igénybe vett Szolgáltatást milyen díjon kínálja tovább az Előfizetőnek, mely nem lehet magasabb, mint a lejárat napján hatályos listaár. Az Előfizető ráutaló magatartása az értesítésben foglalt díjon történő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető az értesítést követően, de a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a Szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató kizárólag az egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez, illetve a szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. A Szolgáltató köteles az Előfizető személyes adatait bizalmasan kezelni, továbbá gondoskodni az adatok biztonságáról, és megtenni azokat az eljárási intézkedéseket, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre jutásához szükségesek. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, alvállalkozóját a Szolgáltatóval azonos módon terheli. Az Előfizetők adatainak kezelésére és az adatok biztonságára vonatkozó részletes szabályokat a jelen Á.SZ.F. 2. sz. Melléklete tartalmazza.

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviseletére meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett. A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az Á.SZ.F. 2. számú Mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyujtására, értéknövelt szolgáltatások nyujtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról. Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti. Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor, és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja. A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a Rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az Á.SZ.F. -ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó Á.SZ.F. és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak.

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Szolgáltató joga az egyoldalu szerződésmódosításra

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

- ha az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az Á.SZ.F. -ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- ha a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja
- ha a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. A Szolgáltató jogosult az Á.SZ.F. -ben meghatározott díjainak egyoldalú módosítására, amennyiben üzemeltetési és működési körülményei vagy a hálózatának korszerűsítése ezt indokolja. Ekkor a Szolgáltató köteles az Á.SZ.F. megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az Ügyfélszolgálatán közzétenni. A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az új díjakat az Ügyfélszolgálatán közzétenni. A szerződésmódosítás a másik fél tudomásul vételével válik elfogadottá melynek formái az alábbiak lehetnek:

- Előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől, számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel
- Előfizető esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat

A határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába.
A határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződés tekintetében a Szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.2. Előfizető jogai az Előfizetői Szerződés változása esetén

Az Előfizető jogosult a szerződés módosítás tárgyában értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesüléstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizetői Szerződést az Előfizető ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével 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 fenti értesítési határidőket az Á.SZ.F. azon módosításaira alkalmazni, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt váltak szükségessé és a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érintik, vagy ha a módosítás kizárólag valamely előfizetői díj csökkentéséről szól.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. Változás az Előfizető adataiban

Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

12.2.2. Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére az Á.SZ.F. -ben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás díja az Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 5. pontjában található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik.

12.2.3. Áthelyezés

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató köteles a kérelem beérkezését követő 15 napon belül az áthelyezés teljesíthetőségének vizsgálatát elvégezni és annak eredményéről az Előfizetőt írásban értesíteni.

- Ha a Szolgáltató műszakilag képes az új címen szolgáltatás nyújtására, a Szolgáltató köteles az áthelyezést a kérelem beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizetői kérelemben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíteni.

- Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak határidő szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt a teljesítés időpontjáról (év, hónap, nap), amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot.
- Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában, továbbá amennyiben az Előfizetőnek díjtartozása van - amely a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes-, elutasíthatja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői jogviszony szünetel, erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. Ha az áthelyezés nem megvalósítható, úgy az Előfizetői Szerződés – amennyiben határozatlan időre volt megkötve – az Előfizető kérésére azonnali hatállyal felmondható. Az áthelyezés díja az Á.SZ.F. 1. sz. Mellékletének 6. pontjában található.

12.2.4. Csomagmódosítás

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet szolgáltatási csomag módosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizetőt jelen Á.SZ.F. 1.sz. Melléklet
10. pontjában meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli. Az új szolgáltatási csomag igénybevételét a műszaki feltételek megléte esetén a Szolgáltató a kérelem tudomásulvételét 30 munkanapon belül biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben Díjtartozása áll fenn. Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez az Előfizetőnél kihelyezett, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezés (kábelmodem, router) cseréje szükséges, abban az esetben az Előfizető köteles jelen Á.SZ.F. 1. sz. Melléklet 9. pontjában meghatározott díjat fizetni. Ilyen esetben a régi eszköz visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az Előfizetőt az új eszköz telepítésekor ugyanúgy terhelik. A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés szolgáltatási csomagja csak az Előfizetői Szerződésben, így különösen az Á.SZ.F. -ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a lentebb a, és b, pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban tértivevényes levélben, vagy az Előfizető - az Előfizetői Szerződésben történt - hozzájárulása esetén elektronikus úton köteles megküldeni. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát
- a felmondási időt
- a felmondási idő lejártának napját
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi

a), A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető

cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol

- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- 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 kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(Amennyiben ezen okok miatt a szolgáltatás felmondásra kerül, az ügyfél adatai bekerülnek a Preventel adatbázisba! LÁSD 8. MELLÉKLET!)

b), A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, 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, 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.

(Amennyiben ezen okok miatt a szolgáltatás felmondásra kerül, az ügyfél adatai bekerülnek a Preventel adatbázisba! LÁSD 8. MELLÉKLET!)

Az Előfizetői Szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén. Az Előfizetői 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 Előfizetői Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 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 vagyoni biztosítékhoz kösse. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben az Előfizető tárgyhó vége előtt felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltatónak a tárgyhó végéig kifizetett díj időarányos részét nem áll módjában visszatéríteni. Amennyiben az Előfizető igénybe vette az egy éves előfizetéssel járó díjkedvezményt, és az előfizetett szolgáltatás idejének lejárata előtt felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltatónak nem áll módjában a már kifizetett díj időarányosan hátralévő részének visszafizetése.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján írásban felmondani. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a Szolgáltatás nyújtását megszüntetni. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. Az Előfizetői Szerződés az Előfizető által ráutaló magatartással is megszüntethető oly módon, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, azok minden tartozékával a Szolgáltató részére - az Előfizető személyének azonosítására alkalmas módon - eljuttatja. Ilyen esetben a felmondási idő az eszközök Szolgáltató részére történő megérkezésétől számítandó.

A határozott időtartamra megkötött Előfizetői Szerződést az Előfizető csak az Előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel. Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződést Előfizető rendkívüli felmondással azért mondja fel, mert a Szolgáltató az Előfizető Hibabejelentéseit követően a Hibát 30 napig nem tudja elhárítani, a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja. Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői Szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontjáról.

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben, amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges, azt beszerezni, a Szolgáltató figyelmét felhívni erre
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban Hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a Hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen Á.SZ.F. -ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az Á.SZ.F. -ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

13.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt vagy használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik. Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Ha a Hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytáll.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni. Az Előfizető jelen Á.SZ.F. 13. pontjában, illetve az Á.SZ.F. -ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

14. A kiskoruak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján (www.tamanet.hu) keresztül letölthető. A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az Előfizető igénye szerint korlátozzák az interneten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését. A szűrőprogramokról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján (www.tamanet.hu).

15. Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyujtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.

A címben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen Á.SZ.F. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

16. A hálózatsemlegességgel kapcsolatos tájékoztatás

A hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében jelen Á.SZ.F. tartalmaz egy egységes szolgáltatás leíró táblázatot is mely jelen Á.SZ.F. 7. sz. mellékletben található.

17. Mellékletek:

1. sz. Melléklet: Szolgáltatási díjcsomagok, egyéb díjak
2. sz. Melléklet: Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok
3. sz. Melléklet: Előfizetői szerződés minta
4. sz. Melléklet: Minőségi célértékek és meghatározásuk
5. sz. Melléklet: Felügyeleti szervek elérhetősége
6. sz. Melléklet: Fogalmak és meghatározásaik
7. sz. Melléklet: A hálózatsemlegességgel kapcsolatos tájékoztatás
8. sz. Melléklet: Nemfizető ügyfelek adatbázisáról történő tájékoztatás („Preventel” adatbázis)

1. sz. Melléklet

Szolgáltatási díjcsomagok, egyéb díjak

1. MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATON INTERNET szolgáltatás előfizetési díjai:

a. 2023.07.01-től már nem rendelhető szolgáltatások

Csomagnév	Az Internet hozzáférés max. le és feltöltési sebessége [Mbit/s]	Az Internet hozzáférés garantált le és feltöltési sebessége [Mbit/s]	Nettó Havidíj	Bruttó Havidíj
NET 30	30 / 5	1 / 0,25	3 800 Ft	4 000 Ft
NET 100	100/20	1 / 0,25	4 750 Ft	5 000 Ft
NET 160	160/30	1 / 0,25	7 600 Ft	8 000 Ft

1.1 Csatlakozási díj: 22.000Ft

1.2 Kedvezményes csatlakozási díj: 15.000Ft

1.3 Átírás díja: 2.600Ft

1.4 Áthelyezés díja: 7.800Ft

1.5 Szünetelés díja: 1.000Ft

1.6 Visszakapcsolás díja: 2.000Ft

1.7 Kiszállás díja: 3.800Ft

1.8 Csomag módosítási díj (az egy éven belül egynél több esetben): 0Ft

1.9 WiFi eszköz bérlése: 1000 Ft/hó

1.10 Eszközök vissza nem adása esetén fizetendő díj

	Eszköz megnevezés	Átalány-kártérítés
A.	**Mikrohullámú antenna**	**25.000 Ft**
B.	**TP link Router**	**14.800 Ft**
C.	**Tápegység**	**2.000 Ft**
D.		

2. OPTIKAI HÁLÓZATON INTERNET szolgáltatás előfizetési díjai:

a. 2023.07.01-től már nem igényelhető szolgáltatások

Csomagnév	Az Internet hozzáférés max. le és feltöltési sebessége [Mbit/s]	Az Internet hozzáférés garantált le és feltöltési sebessége [Mbit/s]	Nettó Havidíj	Bruttó Havidíj
OPTINET 150	150 / 50	60 / 25	4 275 Ft	4 500 Ft
OPTINET 300	300/75	100 / 30	5 225 Ft	5 500 Ft
OPTINET 500	500/150	150 / 40	5 700 Ft	6 000 Ft
OPTINET 1000	1000/1000	300 / 50	7 125 Ft	7 500 Ft

b. 2023.07.01-től igényelhető szolgáltatások

Csomagnév	Az Internet hozzáférés max. le és feltöltési sebessége [Mbit/s]	Az Internet hozzáférés garantált le és feltöltési sebessége [Mbit/s]	Nettó Havidíj	Bruttó Havidíj
OPTI 250	250 / 70	80 / 30	5 238 Ft	5 500 Ft
OPTI 500	500/150	150 / 40	6 190 Ft	6 500 Ft
OPTI 1000	1000/1000	300 / 50	7 619 Ft	8 000 Ft
OPTI 2000	2000/1000	300 / 50	9 523 Ft	10 000 Ft

2.10 Csatlakozási díj: 20.000Ft

2.11 Kedvezményes csatlakozási díj: 10.000Ft

2.12 Átírás díja: 2.600Ft

2.13 Áthelyezés díja: 7.800Ft

2.14 Szünetelés díja: 1.000Ft

2.15 Visszakapcsolás díja: 3.000Ft

2.16 Kiszállás díja: 10.000Ft

2.17 Csomag módosítási díj (az egy éven belül egynél több esetben): 1.000Ft

2.18 Eszközök vissza nem adása esetén fizetendő díj

E.	**Eszköz megnevezés**	**Átalány-kártérítés**
F.	**OPTIKAI VÉGBERENDEZÉS**	**30.000 Ft**
G.	**Tápegység**	**5.000 Ft**

A feltüntetett internetes díjcsomagok árai tartalmazzák az 5%-os, az egyéb szolgáltatási díjak a 27%-os Általános Forgalmi Adót. A Szolgáltató fenntartja a jogot az árak módosítására.

A szolgáltató optikai szolgáltatását társszolgáltatói hálózaton bonyolítja le.

A mindenkori lefedettségi térkép, és a technológia térkép megtalálható a szolgáltató weboldalán.

2. sz. Melléklet

Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok

1. Bevezetés

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet
3. §-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót („Tájékoztató") alkotja. A Tájékoztató a Szolgáltató adatbiztonsági szabályzatának részét és az Általános Szerződési Feltételek („Á.SZ.F.") mellékletét képezi. A Tájékoztatóban nagy kezdőbetűvel jelölt, de külön nem definiált kifejezések az Á.SZ.F. 6. sz. Mellékletében meghatározott jelentéssel bírnak. A jelen Tájékoztató célja, hogy az Előfizetőket a jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa a Szolgáltató által kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés módjáról és az adatok kezelésével kapcsolatos minden egyéb tényről, valamint, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza az Előfizetők adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

2. Adatvédelmi jogszabályok

(a) Magyarország Alaptörvénye, VI. cikk;
(b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Második könyv (új Ptk.) Harmadik rész;
(c) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII.
(d) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
(e) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási törvény (Infotv.)kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet.

3. Definíciók

Előfizető:
Lásd Á.SZ.F. 6. sz. Melléklet, azzal, hogy az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így a magukat egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen Tájékoztató nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

Ügyfél:
Lásd Á.SZ.F. 6. sz. Melléklet.

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

Adatkezelés:
Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például azok gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

Adatkezelő:
Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

Adatfeldolgozás:
Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

Adatfeldolgozó:
Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

Adattovábbítás:
Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

Nyilvánosságra hozatal:
Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

Adattörlés:
Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja

Az Infotv. 4. §-ában foglalt célhoz kötöttség alapelvének megfelelően a Szolgáltató az Előfizető (felhasználó) azonosításához, illetve a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és elégséges adatokat, valamint a Szolgáltatás nyújtása érdekében műszakilag elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokat kezel. A 2. pontban felsorolt jogszabályok által lehetővé tett, illetve azokban kötelezően előírt adatkezelés alapján a Szolgáltató az Előfizetők alábbi adatait kezeli (adatkezelési célok szerint csoportosítva):

4.1. Az Előfizetők (felhasználók) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából [Eht. 157. § (2)]:

(a) Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
(b) Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve,
(c) Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más
(d) Az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
(e) Az Előfizető címe és az állomás típusa;
(f) Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
(g) A hívó és a hívott Előfizetői számok;
(h) A Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, születési

helye és ideje (átutalással történő díjfizetés esetén bankszámlaszáma); nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi jelzőszáma; illetőleg a továbbított adat terjedelme, a készüléknek a Szolgáltatás igénybevételekor használt egyedi azonosítója, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

(i) A Szolgáltatás dátuma;
(j) Az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
(k) Az Előfizető által választott díjfizetési mód és fizetési periódus;
(l) A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
(m) Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
(n) A Szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői Végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok;
(o) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
(p) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, a számlafizető a)-c) pontban
(q) ha az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy Előfizető

4.2 Az Előfizetői Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából a felhasználó, ill. az előfizető azonosításához szükséges és elégséges alábbi személyes adatokat [Eht. 154. § (1)]:

(a) Az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levelezési címe;
(b) amennyiben szükséges, az Előfizetői Szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont
(c) Előfizetői Panasz, Bejelentés rövid leírása;
(d) A Bejelentés / Panasz megtételének időpontja (év, hónap, nap, óra);
(e) A Bejelentés / Panasz kivizsgálásának eredménye;
(f) A Bejelentés / Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hónap, nap, óra);
(g) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.3 A hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményei és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében [Eht. 141. § (2)]:

(a) Az Előfizető / bejelentő értesítési címe vagy más azonosítója;
(b) Az Előfizetői / bejelentői hívószám vagy más azonosító;
(c) A hibajelenség leírása;
(d) A hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra); meghatározott adatai; törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai. címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
(e) A hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
(f) A hiba oka;
(g) A hiba elhárításának módja és annak időpontja, eredménye (eredménytelensége esetén annak oka)
(h) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.4 Az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából vagy saját üzletszerzési célból a Szolgáltató a 4.1 szerinti adatokat – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – feldolgozhatja annak érdekében, hogy az Előfizetőhöz az általa igénybe vett, illetve igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információkat (pl. tervezett változtatások és fejlesztések, akciók, új szolgáltatások, hűségidőszakok, nyereménysorsolások, stb.) eljuttathassa [Eht. 157. § (4)].

4.5 Az Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Ügyfél / Előfizető egyéb olyan személyes adatainak kezelésére, amelyek megkönnyíthetik a kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató Szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám,személyi igazolvány / útlevél száma; e-mail cím, stb.)

5. Az adatkezelés módja

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik személyes adatainak kezeléséről. Az Eht. 159. §-a alapján az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Ügyfelet kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

(a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
(b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át és ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
(c) az Ügyfélnek milyen jogorvoslati lehetősége van;
(d) az Eht. 159. § (1) bek. e) pontja szerinti közös adatállomány kezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és –feldolgozás helyéről (címéről);
(e) a 4.1 pont szerinti adatkezelésekről;
(f) az adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat, illetve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére az Eht. 156. § (16), 157. § (8)-(10) és 159/A. § (1) bekezdései alapján átadható, illetve megőrzendő adatokról;

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról. Az Ügyfél adatait, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés jön létre, a Szolgáltató az általános szabályok szerinti ideig kezelheti. Amennyiben viszont a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Ügyfél adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az Ügyfél másként nyilatkozott. A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál a 4. pontban foglaltaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor [Eht. 154. § (5)].

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél vagy az Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában pedig legfeljebb minden egyszer átadja az Ügyfélnek vagy az Előfizetőnek az adatvédelmi tájékoztatót. A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, a 4. pontban nem említett célból kerülne sor [Eht. 154. § (6)].

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény („Grt.") 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt elfogadni [Eht. 162. § (2)].

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, melyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. [Eht. 162. § (3)].

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult [Eht. 162. § (1)].
Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett Előfizető vagy Ügyfél személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést a) valamely szerződés
megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve, hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy b) olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja [Infotv. 11. § (1)].

Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintett Előfizetőt vagy Ügyfelet – kérelmére – tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani [Infotv. 11. § (2)].

6. Az adatkezelés időtartama

6.1.

	Személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
1,	Természetes személy Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, valamint címe(lakcíme/tartózkodási helye) – 4.1. a) - b) szerinti adatok	Eht. 157. § (2) Eht. 159/A. § (1) a)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
2,	Korlátozottan cselekvőképes természetes személy Előfizető esetén a törvényes képviselő 1. pont szerinti adatai – 4.1 q) szerinti adatok	Eht. 129. § (6)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
3,	Az Előfizető számlázási címe (ha az a lakhelyétől eltér)	Eht. 157. § (2) c)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
4,	Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől / tartózkodási helytől)	az Előfizető nyilatkozata	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
5,	Az Előfizető e-mail címe	az Előfizető hozzájárulása	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
6,	A Szolgáltatás igénybevételének időtartama – 4.1 h) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) f) b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap b) Az Előfizetői Szerződés megkötését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
7,	A Szolgáltatás igénybevételének dátuma – 4.1 i) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) g) b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap b) Az Előfizetői Szerződés megkötését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
8,	Díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) h)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
9,	Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) i)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
10,	Az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatok	Eht. 157. § (4) szerinti Előfizetői hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonását vagy az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
11,	Közös adatállomány keretében kezelt, jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő min. 1 (egy) év vagy az elévülés időpontja. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

6.2. A 4.2 és a 4.3 pontok szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy (1) évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy a Panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló határidő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a Szolgáltatás minőségével a összefüggésben számára a jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

6.3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibaelhatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrizni. [Eht. 141. § (1)].

6.4. A telefonos ügyfélszolgálatra beérkező telefonon tett panaszt, illetve hibabejelentést (együttesen: Bejelentés), és az egyéb, Bejelentésnek nem minősülő megkeresést hangfelvétellel rögzíteni kell és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Erről az Előfizetőt / Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az Előfizetőnek / Ügyfélnek – kérésére – rendelkezésre kell bocsátani. [1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (3); A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 10. § (1)].

6.5. Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetve visszavonásáig kezelhetők.

6.6. A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által az Eht. 159/A. §-a szerinti adatokat.

6.7. Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintett beazonosítását a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles. [Infotv. 17. § (2) d)].

7. Az Előfizetői adatok továbbítása

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, illetve a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az adatkezelés feltételei az adattovábbítás és az adatkezelések összekapcsolása esetén is teljesülnek minden egyes személyes adatra nézve.

7.1. Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató

(a) saját üzletszerzési célból, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg

(b) tudományos célra, valamint közvélemény- vagy piackutatás céljából (lásd még: 7.2. pont)

csak az Előfizető beleegyezésével továbbíthatja az Előfizető általa kezelt személyes adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint vagy postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor, feltétel nélkül módosíthatja vagy visszavonhatja.

7.2. Az Előfizetői adatok továbbítása külföldre [Infotv. 8. §]

Az Előfizető – választása szerint – az egyedi Előfizetői Szerződéshez tartozó adatlapon tett nyilatkozatával járulhat hozzá ahhoz, hogy tudományos célra, illetve közvélemény- vagy piackutatás céljából a Szolgáltató az adatait továbbíthassa az Európai Unió területén belüli adatkezelőkhöz. Az EGT-államokba irányuló adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha Magyarország területén belüli adattovábbításra kerülne sor. Jelen Adatkezelési Tájékoztató szempontjából EGT-államnak minősül az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Unió és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes

állam állampolgárával azonos jogállást élvez. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait valamely EGT-állam területén illetőséggel rendelkező és a Szolgáltatások nyújtásában közreműködő kapcsolt vállalkozásainak feldolgozás céljára továbbítsa.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek a Szolgáltatót közvetlenül vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben vagy egészben azonos a Szolgáltató tulajdonosával. Az Előfizető a külföldön kezelt adataival kapcsolatos valamennyi bejelentését megteheti a Szolgáltatónál az anyanyelvén, valamint felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások mely személyes adatait kezeli, illetve dolgozzák fel. A Szolgáltató ilyen esetben a 9. pont vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

7.3. Jogszabályon alapuló adattovábbítás

A Szolgáltató által kezelt Előfizetői adatok átadhatók:

(a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések és a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
(b) a számlázási és forgalmazási kérdésekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
(c) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 47. §-ának rendelkezései alapján a végrehajtónak;
(d) az Infotv. 6. § (2), (5) és (6) bekezdései alapján.

A Szolgáltató a 7.3 a), valamint b) pontjai szerinti esetekben a vonatkozó törvényben meghatározott adatokat kezeli, illetve továbbítja [Eht. 157. § (2)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (16)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az Eht. 157. § (2) bekezdése alapján a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat [Eht. 157. § (10)].

Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

7.4. A Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158. § (3) bekezdése szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni vagy azoktól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – az érintett szolgáltatókkal közös adatállományt létrehozni [Eht. 158. § (1)].
A Szolgáltató a fentiekben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (5) bekezdés a), c), illetve f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább [Eht. 158. § (2)].Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (1) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

(a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondta vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;
(b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
(c) az igénylő, illetve Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) [Eht. 158. § (3)].

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az átadás tényéről [Eht. 158. § (4)].

A közös adatállományból kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti célra használhatók fel [Eht. 158. § (5)].

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről [Eht. 158. § (6)].

Az adatállományból adatot igényelhet az Eht. 158. § (7) bekezdése alapján:

(a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti célra;
(b) az Eht. 157. § (8)-(10) bekezdéseiben megjelölt szerv, illetve hatóság;
(c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás rá vonatkozóan milyen adatokat tartalmaz.

8. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató az Infotv. 7. §-ában foglaltaknak megfelelően köteles gondoskodni az általa kezelt Előfizetői adatok biztonságáról és az adatkezelési műveleteket úgy megszervezni, hogy az Infotv. és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A Szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:

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

Archiválás:
A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem Ügyfél, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem:
Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem:
A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem:
Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem:
A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a Szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezeti intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a Szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a Szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtételétől.

A személyes adatok megsértésének észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni [Eht. 156. § (3)].

A Szolgáltató köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) rendelkezéseinek megfelelt-e vagy sem. A nyilvántartás a fent említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza [Eht. 156. § (4)].

9. Az Előfizető jogai

Az Infotv. 14. §-a alapján az Előfizető jogosult

(a) tájékoztatást kérni személyes adatai kezeléséről;
(b) személyes adatainak helyesbítését, illetve
(c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását kérelmezni.

Az Előfizető jogosult továbbá:

(a) tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen [Infotv. 21. §];
(b) bírósághoz, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulni
(c) adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatát megváltoztatni.

9.1. Tájékoztatás kérése

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az Ügyfél általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az Előfizető személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről [Infotv. 15. § (1)]. A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 (harminc) napon belül közérthető formában köteles az Előfizetőnek a kért tájékoztatást írásban megadni [Infotv. 15. § (4)].

9.2. Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről vagy az Ügyfélről a Szolgáltató által nyilvántartott adat a valóságnak nem felel meg, hibát vagy elírást tartalmaz, az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt – bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését[Infotv. 17. § (1)].

9.3. Adatok törlése, illetve zárolása

Az Előfizető adatainak törlésére, illetve zárolására az Infotv. 17. § (2)-(4) bekezdéseiben foglaltaknak megfelelően kerülhet sor.

9.4. Tiltakozási jog

Az Előfizető / Ügyfél tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen,

(a) ha a személyes adat kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
(b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
(c) törvényben meghatározott egyéb esetben [Infotv. 21. § (1)].

A Szolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja [Infotv. 21. § (2)]. Ha a Szolgáltató az Előfizető / Ügyfél tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében [Infotv. 21. § (3)].

Ha az Előfizető / Ügyfél a Szolgáltatónak a tiltakozással kapcsolatos döntésével nem ért egyet,

illetve a Szolgáltató a 15 (tizenöt) napos határidőt elmulasztja, az Előfizető / Ügyfél – a döntés [Infotv. 22. §, 52. §] közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 (harminc) napon belül
– az Infotv. 22. §-ában meghatározott módon – bírósághoz fordulhat [Infotv. 21. § (4)]. Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett Előfizető / Ügyfél tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató Infotv. 21. § (3) bekezdése szerinti értesítésének közlésétől számított 15 (tizenöt) napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében – az Infotv. 22. §-ában meghatározott módon – bírósághoz fordulhat a Szolgáltató ellen. A Szolgáltató az érintett Előfizetőt / Ügyfelet is perbe hívhatja [Infotv. 21. § (5)].

Ha a Szolgáltató az Infotv. 21. § (3) bekezdése szerinti értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás meghiúsulásával kapcsolatos körülményekről a Szolgáltatótól, amely felvilágosítást a Szolgáltató az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 (nyolc) napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 (tizenöt) napon belül fordulhat bírósághoz a Szolgáltató ellen. A Szolgáltató az érintett Előfizetőt / Ügyfelet is perbe hívhatja [Infotv. 21. § (6)]. A Szolgáltató az Előfizető / Ügyfél adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a Szolgáltató egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította [Infotv. 21. § (7)].

9.5. Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, az Ügyfél, illetve a felhasználó jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat az Infotv. 22. §-ában meghatározottak szerint. A személyes adatok védelméhez fűződő, az Alaptörvény VI. cikkében foglalt alapjog védelme érdekében létrehozott, független, csak a törvénynek alárendelt Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („Hatóság”) feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése. Az Infotv. 52. § (1) bekezdése alapján a Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű adatok vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

10. A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősének neve, beosztása és elérhetősége

Drinkál Tamás ügyvezető
4245 Érpatak, Szabadság utca 29.
Tel.: +36 20 364 31 86
E-mail: info@tamanet.hu

A belső adatvédelmi felelős

(a) közreműködik, illetve segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
(b) ellenőrzi az Infotv. és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
(c) kivizsgálja a hozzá beérkezett bejelentéseket, jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
(d) elkészíti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
(e) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról [Infotv. 24. § (2)].

3. sz. Melléklet (KÁBEL szolgáltatás esetén)

Internet szolgáltatás előfizetői szerződés

Előfizető adatai:	**Szerződéskód:**	**Ügyfélkód:**
Neve:		
Címe/Telephelye :		
Hozzáférési pont címe:		
Számlázási cím:		
Azonosítója*:		
Telefon/Fax:		
Bankszámlaszám:		
Kapcsolattartó adatai:**		
Neve:		
Címe:		
Telefon/Fax:		

Magán személy esetén személyi igazolvány szám, jogi személy esetén cégjegyzékszám és adószám
** csak akkor kell kitölteni ha eltér a fentebb leírtaktól

Szolgáltató adatai:		
Neve:	**TamaNET Kft.**	
Címe:	**4245 Érpatak, Szabadság utca 29.**	
Telefon/Fax:	**Tel: +36 42 220 000**	**Fax: -**
E-mail/Web:	**info@tamanet.hu**	**www.tamanet.hu**
Egyéni vállalkozó nyilvántartási szám:	**54939037**	
Bankszámlaszám:	**10918001-00000123-63760002**	

Szolgáltatás adatai:				
Szolgáltatás megnevezése:	**Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás[1]**			**1 éves hűségidő esetén** **Határozatlan időre**
Díjcsomagok és áraik[2]:	**[ ] NET 30**	**30 / 5 Mbit**	**4 000 Ft/hó**	**8 500 Ft/hó**
	[ ] NET 100	**100 / 20 Mbit**	**5 000 Ft/hó**	**12 000 Ft/hó**
	[ ] NET 160	**160 / 30 Mbit**	**8 000 Ft/hó**	**15 000 Ft/hó**
	WiFi Eszközbérlet	1 db	1000 Ft/hó	
Fizetési rendszeresség:	**[ ] Havonta** **[ ] Negyedévente** **[ ] Félévente** **[ ] Évente**			
Fizetési mód:	**[ ] Átutalás** **[ ] Készpénz**			
Szolgáltatás időtartama:	**[ ] Határozatlan** **Határozott[3]: [ ] 1 év** **Lejárat:**			
Internet hozzáférés felhasználóneve:				
Internet hozzáférés jelszava:				
E-mail cím:			**POP3: mail.tamanet.hu**	
Jelszó:			**SMTP: mail.tamanet.hu**	

Előfizető kijelenti, hogy a TamaNET Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó díjszabását és Általános Szerződési Feltételeit (továbbiakban: Á.SZ.F.) teljes körűen megismerte és maradéktalanul elfogadja, továbbá Felek kijelentik, hogy a jelen szerződésben és az Á.SZ.F. -ben rögzítetteket magukra nézve kötelező érvényűnek ismerik el[4]. Az Á.SZ.F. a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és a www.tamanet.hu/dokumentumok helyen hozzáférhetők. Az itt nem részletezett szerződéses feltételek tekintetében a TamaNET Kft. Internet szolgáltatásra vonatkozó, mindenkor érvényes Á.SZ.F. az irányadó[5]. Előfizető a hibabejelentéseket, valamint a reklamációkat, panaszokat személyesen vagy írásban a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán teheti meg[6]. A szerződés, valamint - amennyiben a Felek máshogy nem döntenek - a szolgáltatás nyújtása a szerződés aláírásától lép érvénybe.
A Hozzáférési Pontra kihelyezett technikai eszközök (rádiós eszköz, antenna, kábelek, PoE) a TamaNET Kft. tulajdonát képezik, melyek rendeltetésszerű használatáért (megfelelő áramellátás, túlfeszültségvédelem, szükség esetén szünetmentes tápegység) és állagmegóvásáért a szerződött Ügyfél a felelős. A nem megfelelő használatból adódó károkat az Ügyfél köteles megtéríteni.

Kelt: Érpatak,

....
Szolgáltató Előfizető

1 A szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak
2 Minőségi célértékek: Á.SZ.F. 4. sz. Melléklet

3 Határozott idejű szerződés lejártának, megszűnésének, felmondásának esetei, jogkövetkezményei: Á.SZ.F. 9 és 12. pont
4 Az Előfizetői Szerződés módosításának, megszűnésének esetei, az Előfizetőt ekkor megillető jogok: Á.SZ.F. 9.2 pont, szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának esetei: Á.SZ.F. 5. pont
5 Szolgáltatói szerződésszegés esete, jogviták kérdése, kötbér, felügyeleti szervek: Á.SZ.F. 6. pont, 5. sz. Melléklet
6 Hibabejelentések, panaszkezelés, karbantartási szolgáltatások: Á.SZ.F. 6. pont.

3. sz. Melléklet (OPTIKAI szolgáltatás esetén)

Internet szolgáltatás előfizetői szerződés

Előfizető adatai:	**Szerződéskód:**	**Ügyfélkód:**
Neve:		
Címe/Telephelye :		
Hozzáférési pont címe:		
Számlázási cím:		
Azonosítója*:		
Telefon/Fax:		
Bankszámlaszám:		
Kapcsolattartó adatai:**		
Neve:		
Címe:		
Telefon/Fax:		

Magán személy esetén személyi igazolvány szám, jogi személy esetén cégjegyzékszám és adószám
** csak akkor kell kitölteni ha eltér a fentebb leírtaktól

Szolgáltató adatai:		
Neve:	**TamaNET Kft.**	
Címe:	**4245 Érpatak, Szabadság utca 29.**	
Telefon/Fax:	**Tel: +36 42 220 000**	**Fax: -**
E-mail/Web:	**info@tamanet.hu**	**www.tamanet.hu**
Egyéni vállalkozó nyilvántartási szám:	**54939037**	
Bankszámlaszám:	**12600016-13434333-66089472**	

Szolgáltatás adatai:						
Szolgáltatás megnevezése:	**Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás**[1]	**Technológia**	**Kínált sebesség**		**Garantált sebesség**	
			Letöltés (Mbit)	**Feltöltés (Mbit)**	**Letöltés (Mbit)**	**Feltöltés (Mbit)**
Kiválasztott díjcsomag:						
Díjcsomag havidíja:	**Az 1 éves hűségidőn belül**		**Hűségidő lejártát követően**			
	Ft		**Ft**			
Fizetési rendszeresség:	**[ ] Havonta [ ] Negyedévente [ ] Félévente [ ] Évente**					
Fizetési mód:	**[ ] Átutalás [ ] Bankkártya [ ] Készpénz (+500 Ft/befizetés)**					
Szolgáltatás időtartama:	**[ ] Határozatlan Határozott**[3]**: [ ] 1 év Lejárat:**					
Internet hozzáférés felhasználóneve:						
Internet hozzáférés jelszava:						
E-mail cím:			**POP3: mail.tamamail.hu**			
Jelszó:			**SMTP: mail.tamamail.hu**			

Előfizető kijelenti, hogy a TamaNET Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó díjszabását és Általános Szerződési Feltételeit (továbbiakban: Á.SZ.F.) teljes körűen megismerte és maradéktalanul elfogadja, továbbá Felek kijelentik, hogy a jelen szerződésben és az Á.SZ.F. -ben rögzítetteket magukra nézve kötelező érvényűnek ismerik el[4]. Az Á.SZ.F. a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és a www.tamanet.hu/dokumentumok helyen hozzáférhetők. Az itt nem részletezett szerződéses feltételek tekintetében a TamaNET Kft. Internet szolgáltatásra vonatkozó, mindenkor érvényes Á.SZ.F. az irányadó[5]. Előfizető a hibabejelentéseket, valamint a reklamációkat, panaszokat személyesen vagy írásban a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán teheti meg[6]. A szerződés, valamint - amennyiben a Felek máshogy nem döntenek - a szolgáltatás nyújtása a szerződés aláírásától lép érvénybe.
A Hozzáférési Pontra kihelyezett technikai eszközök (optikai végponti eszköz, kábelek, tápegység) a TamaNET Kft. tulajdonát képezik, melyek rendeltetésszerű használatáért (megfelelő áramellátás, túlfeszültségvédelem, szükség esetén szünetmentes tápegység) és állagmegóvásáért a szerződött Ügyfél a felelős. A nem megfelelő használatból adódó károkat az Ügyfél köteles megtéríteni.

Kelt: Érpatak,

....
Szolgáltató Előfizető

1 A szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak
2 Minőségi célértékek: Á.SZ.F. 4. sz. Melléklet
3 Határozott idejű szerződés lejártának, megszűnésének, felmondásának esetei, jogkövetkezményei: Á.SZ.F. 9 és 12. pont
4 Az Előfizetői Szerződés módosításának, megszűnésének esetei, az Előfizetőt ekkor megillető jogok: Á.SZ.F. 9.2 pont, szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának esetei: Á.SZ.F. 5. pont
5 Szolgáltatói szerződésszegés esete, jogviták kérdése, kötbér, felügyeleti szervek: Á.SZ.F. 6. pont, 5. sz. Melléklet
6 Hibabejelentések, panaszkezelés, karbantartási szolgáltatások: Á.SZ.F. 6. pont.

4. sz. Melléklet

Minőségi célértékek és meghatározásuk

2023.07.01-től már nem igénybevehető szolgáltatások esetében

Díjcsomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
NET 30	30	5	1	0,25
NET 100	100	20	1	0,25
NET 160	160	30	1	0,25

2023.07.01-től már nem igénybevehető szolgáltatások esetében

Díjcsomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
OPTINET 150	150	50	60	25
OPTINET 300	300	75	100	30
OPTINET 500	500	150	150	40
OPTINET 1000	1000	300	300	50

2023.07.01-től igénybevehető szolgáltatások esetében

Díjcsomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
OPTI 250	250	70	80	30
OPTI 500	500	150	150	40
OPTI 1000	1000	1000	300	50
OPTI 2000	2000	1000	300	50
ED 250	250	10	15	4
ED 500	500	22	15	4
ED 1000	1000	25	100	4
ED 1000+	1000	200	100	20

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	10
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	36
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A Szolgáltatás -igénybevehetőség -tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	98
	Azon időtartam, amely alatt az adat-			

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	gyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára -váratlan szolgáltatás kiesés miatt- nem volt igénybe vehető	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	36
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adat-gyűjtési időszakban a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-át érintően -váratlan szolgáltatás kiesés miatt- nem volt igénybe vehető	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	48
Bithiba arány hozzáférési vonalanként	A hibásan átvitt bitek számának aránya, az átvitt összes bitek számához képest	Nem értelmezhető (csomag kapcsolt technológia)	darab	0

5. sz. Melléklet

A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság
  1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,
- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos 1525
  Budapest, Pf.75
  Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e-mail cím: www.nmhh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont
- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály 1133
  Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,
- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Szegedi hatósági iroda
  6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,
- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Pécsi hatósági iroda 7624
  Pécs, Alkotmány u. 53.
- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Soproni hatósági iroda
  9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,
- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Debreceni hatósági iroda 4025
  Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122
- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Miskolci Hatósági Iroda
  3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397 Telefax: +36 42 504 398, E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

Vitarendezés, illetékes hatóságok

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos
1525 Budapest, Pf.75.
www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905,
Honlapja: www.gvh.hu

Békéltető Testület elérhetőségei

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180 Fax száma: (42) 311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: endrediemese@szabkam.hu

6. sz. Melléklet

Fogalmak és meghatározásaik

A jelen Á.SZ.F. alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

Igénybejelentés(ajánlat):
Az Ügyfél vagy Előfizető szerződéskötési ajánlatának Szolgáltatóhoz történő bejelentése, mely összhangban a Ptk. rendelkezéseivel összhangban tartalmazza az Ügyfél Nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont,), és a Szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

Hiba:
A Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az Előfizető Szerződésben és/vagy Á.SZ.F. -ben meghatározott minőségi célértékektől.

Hibabejelentés:
Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Honlap:
A www.tamanet.hu weboldal.

KKV:
Kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás;

Megkeresés:
Az előfizetői megkeresés olyan- Előfizetői Panasznak, illetve Hibabejelentésnek nem minősülő-észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

Díjtartozás:
Az Előfizetőnek egy adott időpillanatban a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidejű, havi- és/vagy egyszeri díjakból álló tartozásainak összessége.

Eht.:
Az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

Előfizető:
Azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet egyéni vagy Üzleti/Intézményi kategóriájú.

Előfizetői bejelentés:
Az előfizetői panasz és a Hibabejelentés.

Előfizetői Hozzáférési Pont, vagy Szolgáltatás Hozzáférési Pont:
A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Internet szolgáltatás esetén ez a pont az Előfizetőnél kihelyezett modem Ethernet portja. A LAN Helyhez kötött internet-hozzáférési (elérési) szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a szolgáltató tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja.

Előfizetői Szerződés:
A jelen Á.SZ.F. -ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

Érdeklődés:
Az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését, fejezi ki a Szolgáltatás igénybételének feltételeivel kapcsolatban, az ahhoz kapcsolódó szerződés Internet-hozzáférési és bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozó lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közüli választáshoz ismertetést kér.

Felhasználó:
A Szolgáltatást használó, Előfizetőnek nem minősülő személy.

Funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatás:
Olyan internet szolgáltatás, amely legalább 30 kbit/s garantált letöltési sebességet, valamint legalább 8kbit/s garantált feltöltési sebességet tesz lehetővé.

Internet-hozzáférés szolgáltatás:
Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP alapú adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

Kiegészítő szolgáltatás:
Olyan, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, vagy egyéb, a Szolgáltató által nyújtott, vagy közvetített szolgáltatások melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak, és amelyek igénybe vételének feltételei kizárólag a könnyebb áttekinthetőség érdekében kerültek a jelen Á.SZ.F. -fel egységes szerkezetben meghatározásra. A Szolgáltató fenntartja a jogot a Kiegészítő Szolgáltatások igénybe vételi feltételeinek megváltoztatására, amely sem jogkövetkezményeit, sem alaki, tartalmi követelményeit tekintve nem minősül a jelen Á.SZ.F. módosításának.

Panasz:
Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek. illetve, amelyben az Előfizető vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás, vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Rendelet:
Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet;

Számlafizető:

Azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

Szolgáltatás:
A jelen Á.SZ.F. -ben szabályozott elektronikus hírközlési (Helyhez kötött internet-hozzáférési és bérelt vonali) szolgáltatás, mely nem foglalja magába az Eht. 188. § 13. pontjában foglalt meghatározáson kívül eső, egyéb, a jelen Á.SZ.F. -ben meghatározott szolgáltatásokat.

Szolgáltató:
A jelen Á.SZ.F. 1. pontjában megjelölt társaság

Szolgáltatási Terület:
Az Á.SZ.F. 3.2. számú pontjában meghatározott településeken található, a Szolgáltató hálózatával kiépített azon terület, ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

Társszolgáltató:
Olyan elektronikus hírközlési szolgáltató, amely hálózatának igénybe vételével a Szolgáltató szolgáltatását nyújtja, vagy amely szolgáltató előfizetője a Szolgáltató hálózatán vesz igénybe szolgáltatást.

Ügyfélszám:
A Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

Ügyfél:
A Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a Szolgáltatót Érdeklődéssel megkereső személy);

Végberendezés:
Az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Vis Major:
Az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok.

7. sz. Melléklet

A hálózatsemlegességgel kapcsolatos tájékoztatás

2023.07.01-től már nem igénybevehető szolgáltatások esetében

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT				
Díjcsomag neve	OPTINET 150	OPTINET 300	OTPINET 500	OPTINET 1000
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	150 Mbit/s	300 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	50 Mbit/s	75 Mbit/s	150 Mbit/s	1000 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	60 Mbit/s	100 Mbit/s	150 Mbit/s	300 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	60 Mbit/s	100 Mbit/s	150 Mbit/s	300 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	25 Mbit/s	30 Mbit/s	40 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	25 Mbit/s	30 Mbit/s	40 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s
Csomagban foglalt adat-forgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-	-	-	-

Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	van	van	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)				
Web-böngészés	igénybe vehető	igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető	igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető	igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Videómegosztó alk.	igénybe vehető	igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető	igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető	igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető

2023.07.01-től igénybevehető szolgáltatások esetében

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT				
Díjcsomag neve	OPTI 250	OPTI 500	OPTI 1000	OPTI 2000
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	250 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s	2000 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	70 Mbit/s	150 Mbit/s	1000 Mbit/s	1000 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	80 Mbit/s	150 Mbit/s	300 Mbit/s	300 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	80 Mbit/s	150 Mbit/s	300 Mbit/s	300 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	10 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	30 Mbit/s	30 Mbit/s	30 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a	30 Mbit/s	30 Mbit/s	40 Mbit/s	50 Mbit/s

bel föld i ad atk ic seré lő k ö z p o n t o n e l é r h e t ő szolgáltatók között (Mbit/s)				
G a r a n t á l t f e l t ö l t é s i sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	10 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s
Csomagban foglalt adat-forgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-		-	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	van	van	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)				
Web-böngészés	igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
VoIP	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Videómegosztó alk.	igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Online TV	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető
Egyéb	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	igénybe vehető

A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása

Elnevezés	Definíció
Kínált letöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
Kínált feltöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet- hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
Garantált letöltési sebesség	Az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői

	hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.
Garantált feltöltési sebesség	Az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.
Csomagban foglalt adatforgalom	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Túlforgalmazás kezelése	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.
Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).
Felhasználási módok VoIP, Chat alkalmazások, Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: – igénybe vehető – nem vehető igénybe – feltételekkel vehető igénybe.

8. sz. Melléklet

Nemfizető ügyfelek adatbázisáról történő tájékoztatás („Preventel" adatbázis)

A közös adatállományra vonatkozó szabályokat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht) és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Elnök rendelete) tartalmazza.

Eht. 158. § (1) **Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, valamint a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve** az Elnök rendeletében meghatározott feltételek fennállása esetén **a szerződéskötés megtagadásának céljából** a 154. § (2) bekezdése és a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást tartalmazó **közös adatállományt hoznak létre és működtetnek.**
(2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a 154. § (2) bekezdésében foglalt előfizetői adatokat, valamint a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölését és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalmát továbbíthatja a közös adatállományba.
(3) Az előfizető (2) bekezdés szerinti adatait az Elnök rendelete szerinti feltételek fennállása esetén, illetve abban az esetben kell a közös adatállományba továbbítani, ha
a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta,
b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
(5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.
(7) Az adatállományból adatot igényelhet
a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
b) a 157. § (8)–(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
c) bármely előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
(8) **A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.**

159. § (1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:
a) a 156. § (16) és (17) bekezdés, a 157. § (2) és (2a), (8)–(10) bekezdés, továbbá a 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
d) milyen jogorvoslati lehetősége van az előfizetőnek;
e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (céméről).
(2) Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az (1) bekezdés b)–e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az Eht 159. § (1) bekezdése alapján:

a) „Preventel" adatbázis adatkezelő: TamaNET Kft.

b) az adatbázisban kezelt adatok a Preventel szövetségbe belépett tagok számára keresehető formában elérhető abban az esetben, ha az adós ügyfél (szerződő) megtalálható az adatbázisban, és az ügyfél az előzmény szolgáltató a díjfizetési, vagy valamint a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszása után egy következő szolgáltatóhoz szerződik és a szerződéskötéskor a következmény szolgáltató az adatokra lekérést kezdeményez az adatbázisból.

c) ezen adatok alapján a következő szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést, vagy kaukció (biztosíték) fizetését írhatja elő, EZ A DÖNTÉSHOZATAL SZOLGÁLTATÓNKÉNT ELTÉRŐ! KÉRJÜK A KÖVETKEZŐ SZOLGÁLTATÓNÁL TÖRTÉNŐ SZERZŐDÉSKOR EZT KÉRDEZZE MEG, VAGY OLVASSA EL A SZOLGÁLTATÓ ÁSZF-JÉNEK IDE VONATKOZÓ RÉSZÉT!
A TamaNET Kft. fenntartja a jogot, hogy ezt szerződéskötéskor az ügyfél Preventel adatbázisban elérhető adatai alapján döntsön a szerződés megtagadásáról, vagy biztosíték (kaukció) előírásáról.

d) Az ügyfél jogorvoslattal a bejegyző szolgáltatóhoz, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságához, valamint a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz fordulhat.

e) „Preventel" adatbázis adatkezelő és adatfeldolgozó:

TamaNET Kft.
4245 Érpatak, Szabadság utca 29.

Adószám: 32343827-2-15
weboldal: preventel.hu
email: info@preventel.hu