

**A Piszkenet INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÓ  
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSRA**

**VONATKOZÓ**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**KÉSZÍTÉS DÁTUMA: 2015. SZEPTEMBER 1.  
UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS DÁTUMA: 2025. JÚNIUS 26.  
HATÁLYOS: 2025. Szeptember 01-TŐL**

## TARTALOMJEGYZÉK

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>7</b>  |
| 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 A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK.....                                                                                       | 7         |
| 1.3.      | A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) .....                                                                                                                                                                                                                | 7         |
| 1.4.      | A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7         |
| 1.5.      | AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7         |
| <b>2.</b> | <b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>7</b>  |
| 2.1.      | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI .....                                                                                                                                                                                                      | 7         |
|           | <i>Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <i>8</i>  |
|           | <i>Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                       | <i>9</i>  |
| 2.2.      | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA .....                                                                                                                                                                                                                                                                    | 9         |
|           | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI.....                                                                                                                                                                          | 10        |
| 2.3.      | <i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                          | <i>10</i> |
|           | <i>A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....</i>                                                                                                                                                                                                                                      | <i>10</i> |
| 2.4.      | AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....                                                                                                                                                                         | 11        |
| 2.5.      | MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI .....                                                                                                                   | 11        |
|           | AZ ÜZLETI ELŐFIZETŐKKEL KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK.....                                                                                                                                                                                                                                                          | 11        |
| <b>3.</b> | <b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>12</b> |
| 3.1.      | A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA.....                                                                                                                                                                                                                                                                      | 12        |
| 3.2.      | A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....                                                                                                                                                                                                                                                                           | 13        |
| 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 .....                                                                                                                | 13        |
| 3.4.      | TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....                                                                                                                                                                                                                                                                  | 13        |
| 3.5.      | A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....                                                                                                                                                                                                                                                      | 13        |
| <b>4.</b> | <b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>13</b> |
| 4.1.      | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI.....                                                                                                                                                              | 13        |
| 4.2.      | A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL HÁLÓZATÁBAN ALKALMAZOTT OLYAN FORGALOMMÉRÉSRE, IRÁNYÍTÁSRA, MENEDZSELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE, AMELYEK HATÁSSAL VANNAK A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE..... | 14        |
| 4.3.      | TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....                                                                                                                 | 14        |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.4.      | AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 14        |
|           | <i>Az előfizetői végberendezés.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <i>14</i> |
|           | <i>Az előfizetői végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <i>15</i> |
|           | <i>Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és hibaelhárításának lehetővé tétele.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <i>15</i> |
| <b>5.</b> | <b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>15</b> |
| 5.1.      | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 15        |
|           | <i>A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére .....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <i>16</i> |
|           | <i>A Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató kezdeményezésére.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>16</i> |
|           | <i>A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörében felmerült okból.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <i>16</i> |
|           | <i>A Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>16</i> |
|           | <i>A Szolgáltatás szünetelése mindkét fél érdekkörén kívül eső okból .....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <i>17</i> |
| 5.2.      | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 17        |
| 5.3.      | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 18        |
| <b>6.</b> | <b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAE LHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>18</b> |
| 6.1.      | HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAE LHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 18        |
|           | <i>A vállalt hibaelhárítási célértékek .....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <i>18</i> |
|           | <i>A hibabejelentések nyilvántartásba vételére vonatkozó eljárás .....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <i>18</i> |
|           | <i>A hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>18</i> |
| 6.2.      | AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20        |
| 6.3.      | AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 21        |
| 6.4.      | AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 21        |
| 6.5.      | A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELE .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 22        |
| 6.6.      | TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL 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 .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 22        |
| <b>7.</b> | <b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>23</b> |
| 7.1.      | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, 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 MEGSZÜNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJÁ, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ, ..... | 23        |
|           | <i>Rendszeres díjak.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <i>23</i> |
|           | <i>Egyszeri díjak.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <i>24</i> |
|           | <i>Számlázás gyakorisága .....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>24</i> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>A díjkiegyenlítés határideje</i> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 24        |
| 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 KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 25        |
| <b>8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI</b> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>26</b> |
| 8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 26        |
| 8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 26        |
| 8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 26        |
| <b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA</b> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>26</b> |
| A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 26        |
| A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 27        |
| AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 27        |
| AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 27        |
| <i>Áthelyezés</i> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 27        |
| <i>Átírás</i> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 28        |
| <i>Csomagmódosítás</i> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 28        |
| <b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG</b> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>28</b> |
| 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 ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 29        |
| <b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, 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)</b> ..... | <b>29</b> |
| AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 29        |
| KÖZZÉTÉTEL.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 29        |
| AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSE.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 29        |
| <b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>30</b> |
| <i>Szerződésmódosítás fajtái, alakításai</i> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 30        |
| <i>Az Előfizetési Szerződés közös megegyezésen alapuló módosítása</i> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 30        |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 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.....                                        | 30        |
|            | <i>Az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása.....</i>                                                                                                                                                                                                                 | <i>31</i> |
|            | <i>Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....</i>                                                                                                                                                                                                                              | <i>32</i> |
| 12.2.      | AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....                                                                                                                                                                                                 | 32        |
| 12.3.      | A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....                                                                                                                                                                                                                                                      | 32        |
|            | <i>Előfizető szerződésszegése miatt.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>32</i> |
|            | <i>Előfizető díjtartozása miatt.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>32</i> |
|            | <i>A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból.....</i>                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>33</i> |
|            | <i>Szolgáltatói felmondás esetén az Előfizető értesítése .....</i>                                                                                                                                                                                                                                                   | <i>33</i> |
| 12.4.      | AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....                                                                                                                                                                                                                                                      | 33        |
| 12.5.      | EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....                                                                                                                                                                                                                                                     | 34        |
|            | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....                                                                                                                                                                                                                                             | 34        |
| <b>13.</b> | <b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI</b>                                                                                                                                                                                                                             |           |
|            | <b>34</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |
| 13.1.      | AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....                                                                                                                                                                                                                                                                | 34        |
| 13.2.      | A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....                                                                                                                                                                                                                                                                      | 35        |
| 13.3.      | A VÉGBERENDEZÉSSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....                                                                                                                                                        | 35        |
| 13.4.      | AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....                                                                                                                                                                                                                                                                   | 35        |
| <b>14.</b> | <b>A KISKORÚAK VÉDELME LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....</b>                                                                                                              | <b>35</b> |
|            | NORTON FAMILY.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 36        |
|            | DOLPHIN KNIGHT.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 36        |
| <b>15.</b> | <b>MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA.....</b> | <b>36</b> |
| <b>1.</b>  | <b>SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>38</b> |
| <b>2.</b>  | <b>SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>40</b> |
| <b>3.</b>  | <b>SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>41</b> |
| <b>4.</b>  | <b>SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>46</b> |
| <b>5.</b>  | <b>SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>47</b> |

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

A jelen Általános Szerződési Feltételek szabályozza a PiszkeNet Informatikai Szolgáltató Kft. (székhelye: 2541-Lábatlan, Őrhegyi út 15.) mint Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, amelyet a Szolgáltató és az Előfizető (a továbbiakban együttesen: Felek) által megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés hoz létre.

### **Fogalmak**

Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában:

#### **Előfizető:**

Előfizető az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

#### **Egyéni Előfizető:**

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást, továbbá az a kis- vagy középvállalkozás, amely az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérte az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

#### **Üzleti Előfizető:**

Üzleti Előfizető az az Előfizető, aki nem tartozik az Egyéni Előfizető fogalma alá. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

#### **Igénylő:**

Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni, és ezért a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan szerződést kíván.

#### **Szolgáltató:**

Szolgáltatónak a PiszkeNet Kft. minősül, amely az Előfizetői Szerződésben meghatározott Szolgáltatást nyújtja, és szolgáltatói tevékenysége ellenértékeként díjra jogosult.

#### **Szolgáltatás:**

A jelen Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott Internet- hozzáférési és egyéb szolgáltatás. A Szolgáltató a Szolgáltatást a Szolgáltatás Földrajzi Területén található lakások, irodák és egyéb helyiségek tulajdonosainak, illetve e helyiségeket más jogcímen használók számára nyújtja.

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

#### **Előfizetői Szerződés:**

Az Egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből álló, a Szolgáltató és az Előfizető között a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan létrejött megállapodás.

#### **Általános Szerződési Feltételek:**

A jelen dokumentum (a továbbiakban: ÁSZF).

#### **Előfizetői Hozzáférési Pont:**

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

## **1. Általános adatok, elérhetőség**

### **1.1. A Szolgáltató neve és címe**

|                     |                                         |
|---------------------|-----------------------------------------|
| A Szolgáltató neve: | PiszkeNet Informatikai Szolgáltató Kft. |
| Címe (székhelye):   | 2541-Lábatlan, Örhegyi út 15.           |
| Cégjegyzékszám:     | 01-09-920168                            |
| Adószáma:           | 13154659-2-11                           |

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

**Ügyfélszolgálat: A szolgáltató nem tart fenn ügyfélszolgálati irodát**

A Szolgáltató honlapján, a [www.piszkenet.hu](http://www.piszkenet.hu) címen a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők, itt a Szolgáltató a fentiekén kívül további ügyfélszolgálati elérhetőségeket is megadhat.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről minőségbiztosítási okokból hangfelvételt készíthet!

### **1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

**Hibabejelentő szolgálat és műszaki ügyelet:**

|                  |                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------|
| Címe:            | Nincs ügyfélszolgálati iroda                               |
| Postacíme:       | 2541- Lábatlan, Örhegyi út 15.                             |
| E-mail címe:     | <a href="mailto:iroda@piszkenet.hu">iroda@piszkenet.hu</a> |
| Telefonszáma:    | 06 88 909-999                                              |
| Telefonos        |                                                            |
| Elérhetőség idő: | Minden nap 8.00-20.00.ig.                                  |

### **1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe**

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.piszkenet.hu](http://www.piszkenet.hu)

### **1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán, illetve a [www.piszkenet.hu](http://www.piszkenet.hu) címen, internetes oldalán hozzáférhetővé teszi.

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

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

## Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az ÁSZF szerint köteles megkötöni. A Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igényt nem teljesíti.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az egyedi előfizetői szerződés jogszabályban kötelezően előírt adatait tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

A szolgáltató ezúton is tájékoztatja a felhasználót/előfizetőt, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az egyedi előfizetői szerződés jogszabályban kötelezően előírt adatait 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.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Ha a szolgáltató az igény teljesítéséről tájékoztatta a felhasználót, a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése ebben az 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.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az említett időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az előző bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Ezen fejezet rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell.

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 időszakos 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.

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előző bekezdésben foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

Az Előfizetői Szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll.

### **Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését (megrendelését) a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál vagy kijelölt képviselőjénél írásban, vagy szóban teheti meg a 2.2 pontban meghatározott minimális tartalommal:

Az Igénylő a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan, a Szolgáltatás földrajzi területén lévő ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – folyamatosan eleget tud tenni.

### **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája**

Az Igénylőnek a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentése (megrendelése) minimális tartalma a következő:

- a) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő születési neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Igénylő esetén az Igénylő cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Igénylő bankszámlaszáma;
- d.) előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat

- e) választott szolgáltatás-csomag (sáv szélesség)
- f) az Igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a hírközlési jogszabályokban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- h) az igénybejelentés helye, időpontja

### **Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

#### **2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

A Szolgáltatás a Szolgáltatás Földrajzi Területén, a Szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezés útján vehető igénybe. Az Internet-hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által kiépített előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal. Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított – a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képező – készülék (általában router), amely elvégzi a szükséges jelátalakításokat, hogy az előfizetői végberendezés (általában számítógép) az Internethez kapcsolódhasson. A Szolgáltató által a Szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított router és/vagy egyéb berendezések tulajdonjoga az Előfizetői Szerződés időtartama alatt és azt követően is a Szolgáltatóé marad, a tulajdonjog semmilyen körülmények között nem száll át az Előfizetőre.

A Szolgáltató jogosult megtérítési díjat kérni a Szolgáltató által a Szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított router és/vagy egyéb berendezések megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár ellentételezésére, ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is.

A Szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött Előfizetői Szerződés szerinti időponttól a bekötési díj befizetését követően történik.

A Szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. Az igényelhető szolgáltatások ismertetése a Szolgáltató által, illetőleg megismerése az Igénylő által.
2. A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentés (megrendelés) megtétele az Igénylő által.
3. A Szolgáltatás nyújtása műszaki feltételeinek felmérése az Igénylő által megjelölt ingatlanon.
4. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése.
5. Előfizető bekötése a hálózatra, és a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

#### **A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

Az ÁSZF alapján a Szolgáltató a Szolgáltatást a Szolgáltatás Földrajzi Területén nyújtja.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatástípusokat csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A Szolgáltatás Földrajzi Területét a Szolgáltató határozza meg, és annak körét egyoldalúan változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, és a <http://www.piszkenet.hu> címen elérhető internetes honlapján is folyamatosan elérhető.

A Szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett üzemszünetek és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Tervezett üzemszünetet a Szolgáltató karbantartás, felújítás, bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából rendel el. Az esetlegesen bekövetkező üzemszünetek esetét a Szolgáltató előre nem tudja kiszámítani, azonban ezek időtartama a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A Szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezze a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel. Az adatforgalomnak a Szolgáltató hálózatán belültörtető áramlására és belső útvonalára az Előfizetőnek nincs ráhatása.

A Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, amennyiben az Igénylő, vagy ugyanazon

szolgáltatási ponton lévő más személy valamely korábbi, Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban fennálló kötelezettségét nem teljesítette, vagy a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos jogvitában áll, illetve amennyiben a Szolgáltató és az Igénylő, vagy ugyanazon szolgáltatási ponton lévő más személy közötti korábbi szerződéses kapcsolat a Szolgáltató rendkívüli felmondása miatt szűnt meg.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel vagy egyéb szervezettel, továbbá Magyarországon tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a Felek egyező akarata esetén köt Előfizetői Szerződést.

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a Szolgáltatás elérhetőségének különös feltételei, korlátai az egyes szolgáltatás-típusok leírásainál található, melyet a jelen ÁSZF melléklete tartalmaz.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat hiánytalanul tartalmazó igénybejelentést követő 30 (harminc) naptári napon belül – amennyiben a Felek eltérően nem állapodnak meg, illetőleg amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF-ben meghatározott teljesítési korlátok - a Szolgáltató a hálózathoz kapcsolódó állandó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek a Szolgáltató részéről, ha az Igénylő a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni felmérés vagy a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a bekötés teljesítésére, vagy a Szolgáltatás megkezdésére ennél későbbi időpontban állapodnak meg, valamint ha az Igénylő, vagy harmadik személy érdekkörében felmerült ok miatt a rendszerre csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

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

[a szolgáltatás szempontjából nem releváns]

##### **Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok**

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 a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

Az előző bekezdésbe 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 a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől. Ebben az esetben 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.

Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet. Ebben az esetben az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

Az említett feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

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 éshátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltató a távközlési hálózatát felhasználva az alábbiakban leírt Szolgáltatást nyújtja az Előfizető részére, melynek ellenében az Előfizető díjat fizet a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató a Szolgáltatást átalánydíj ellenében, időkorlátozás nélkül biztosítja. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői hozzáférési ponthoz az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni. Az igénybevett Szolgáltatás sáv szélességét és egyéb jellemzőit illetve kiegészítő szolgáltatásait az Előfizető által választott szolgáltatáscsomagnak megfelelően az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi távközlési alapszolgáltatásokat nyújtja:

#### **61.20.43 Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás**

Közvetlen, vezeték nélküli kapcsolat biztosítása az Internethez, amely meghaladja a 256 kbit/s-os sebességet, illetőleg ehhez kapcsolódóan további kiegészítő szolgáltatások nyújtása.

#### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

1. Sütő
2. Lábatlan
3. Bajót
4. Nyergesújfalu
5. Tát
6. Mogyorósbánya
7. Tokod
8. Tokod-Altáró
9. Dorog
10. Esztergom

#### **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 szolgáltatás szempontjából nem releváns]

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

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

#### **3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített Előfizetői Hozzáférési Pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket teljesíteni. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató által az előfizető végberendezéséig telepített Ethernet kábel végén szerelt RJ6 csatlakozó. A Szolgáltató nem tehető felelőssé különösen a Szolgáltatással kapcsolatban tapasztalható olyan minőségcsökkenésért (például sebességcsökkenésért), amelynek oka az előfizetői végberendezésben rejlik, különös tekintettel az Előfizető számítógépe műszaki paramétereinek elégtelenségére, vagy a számítógépre telepített szoftverek nem megfelelő

H-2541-Lábatlan, Őrhegyi út 15. Tel.: +36 (88) 909-999, Email: [piszkenet@piszkenet.hu](mailto:piszkenet@piszkenet.hu)

telepítésére.

#### **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

##### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

A Szolgáltató által vállalt minőségi minimál értékek és célértékek, azok értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere a jelen ÁSZF mellékletében kerül meghatározásra.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja az Előfizető számára a Szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A Szolgáltatás – a jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott - minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja.

Ha az Előfizető nincs 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 végzésekor a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. A szakértők jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg alulteljesítést a minőségi minimumértékekhez képest a Szolgáltató oldalán, úgy a szakértői költséget az Előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

#### **4.2. A Szolgáltató által hálózatában alkalmazott olyan forgalommérésre, irányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok részletes ismertetése, amelyek hatással vannak a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre**

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatások tekintetében olyan hálózatkezelési rendszert alkalmaz, amely a szükséges kapacitású erőforrások - a Szolgáltató hálózata biztonságának fenntartásán 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 hálózatan ún. hálózatmenedzsment eljárásokat alkalmazni.

A Szolgáltató a hálózatmenedzsment eszközével akkor él, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 18:00 és 24:00 óra között, mely időszakot a Szolgáltató adatforgalmi csúcsidőszaknak tekint). A hálózatmenedzsment alkalmazása befolyásolja bizonyos nem valós idejű alkalmazások (egyes, ún. peer-to-peer alkalmazások) használatát. A Szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a hálózatmenedzsment a szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó speciális feltétel, és mint ilyen, nem tekinthet az Eht. 137. §-a szerinti korlátozásnak.

Az ebben a pontban ismertetett intézkedések a szolgáltatás minőségére, vagy tartalmakhoz történő hozzáférésre nincsenek hatással.

#### **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 ügyfélszolgálat útján és internetes honlapján külön díj felszámítása nélkül 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 tájékoztatásért nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató egyúttal megteszi a részéről elvárható, a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedéseket.

A Szolgáltató hálózatan kizárólag a saját levelező kiszolgáló elérése van engedélyezve a 25-ös porton. A hálózaton minden egyéb SMTP-irány blokkolva van. Egyedi elbírálás alapján ez alól kivétel kérhető, amely külön díjfizetési kötelezettséggel nem jár.

#### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

##### **Az előfizetői végberendezés**

Az Előfizető a Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont szabványnak megfelelő Ethernet interfészén keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított berendezés csatlakozik. A Szolgáltató - a műszaki ésszerűség által megkívánt esetben - saját döntése alapján egy Előfizetői Hozzáférési Ponthoz több Előfizető végberendezését is csatlakoztathatja.

Az Előfizető hozzájárul és lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított berendezések felszerelését a tetőszerkezetre, antennarúdra vagy egyéb szerkezetre. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató olyan berendezéseket is elhelyezzen, melyek a tartalék szolgáltatás vagy továbbszolgáltatás célját szolgálják. Az Előfizető hozzájárul, hogy a Szolgáltató a szerelési munkák elvégzése előtt és után minőségbiztosítási okokból digitális fényképfelvételeket készítsen, és azokat archiválja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos és megfelelő feszültségű tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonvédelméről Előfizető gondoskodik.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

A Szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály (208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról) szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban (A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről) meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt Előfizetői Hozzáférési Pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kérni.

### **Az előfizetői végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

Az előfizetői végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége.

Az Internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftverek és felhasználói végberendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető köteles a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket, az ennek megsértéséből eredő kárért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

### **Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és hibaelhárításának lehetővé tétele**

A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az Előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a Szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.

A Szolgáltató érdekkörén kívül felmerült meghibásodások, vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Igénylőt kérése esetén előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés lehosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei**

A Szolgáltatás szünetelhet az Előfizető kérésére, a Szolgáltató kezdeményezésére, az Előfizető érdekkörében felmerült okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okok következtében.

Határozott időtartamú szerződés szünetelése esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szünetelése időtartamával meghosszabbodik.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

### **A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére**

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni. Az Előfizető legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét, azzal a feltétellel, hogy köteles közölni a Szolgáltatóval a szüneteltetés időtartamát.

A szolgáltatás szünetelésének előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 6 hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a jelen ÁSZF melléklete tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás szüneteltetésének megkezdésekor az Előfizető adminisztrációs díjat köteles fizetni. Az adminisztrációs díjakat, és a szünetelés időtartamára járó csökkentett előfizetési díjakat a Szolgáltató a szünetelés megkezdésekor egy összegben számlázza ki az Előfizető részére.

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató az adminisztrációs, a kiszállási és a munkavégzési díjtelek alapján számított egyszeri díjat számít fel.

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 Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató kezdeményezésére**

A Szolgáltató kezdeményezésére az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (e fejezet alkalmazásában a továbbiakban: „rendszeres karbantartás”).

A Szolgáltatásnak a rendszeres karbantartás következtében történő szünetelésének időtartamára a Szolgáltató az öt egyébként megillető előfizetési díjra jogosult.

### **A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörében felmerült okból**

Amennyiben a Szolgáltatás az Előfizető érdekkörében felmerült okból szünetel (például az Előfizető, vagy a Szolgáltatón kívülálló más személy megszünteti a Szolgáltató által telepített, az Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató router áramellátását), a Szolgáltató az öt egyébként megillető előfizetési díjra jogosult.

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 által az eset körülményeitől függően meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

### **A Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból**

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartás esetét -, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a

szüneteltetés egy adott naptári hónapban (a rendszeres karbantartás időtartamán felül) meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

### **A Szolgáltatás szünetelése mindkét fél érdekkörén kívül eső okból**

A Szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet mindkét fél érdekkörén kívül eső okból, így különösen

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- b) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles, kivéve, ha a szünetelés oka vis maior, és a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

### **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai**

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

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott; vagy ha olyan szoftvert használ (pl. torrentkliensek), amely az átviteli technológiája révén telíti a hálózatot; vagy ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatás igénybevétele útján vagy azzal összefüggésben nyilvánvalóan jogsértő magatartást tanúsít (például informatikai rendszerekhez próbál jogosulatlanul hozzáférni, vagy szerzői jogot sértő tevékenységet folytat).
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.
- c) ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes (akár előfizetési díjból, akár egyéb díjból eredő) díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

A korlátozás a megtévesztést, valamint a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

Ha 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 a jelen ÁSZF mellékletében meghatározott visszakapcsolási díjat számol fel.

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

### **5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés 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

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

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

#### **Hibabejelentések kezelése, folyamata**

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1.3. pontjában megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat naponta 8.00-20.00 időintervallumban élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a Szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést.

A Szolgáltató a hibabejelentésre használt ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről köteles hangfelvételt készíteni.

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

A vállalt hibaelhárítási célértékek a jelen ÁSZF mellékletében találhatók.

#### **A hibabejelentések nyilvántartásba vételére vonatkozó eljárás**

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a mindenkor hatályos jogszabályok által meghatározott ideig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

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

#### **A hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

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

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

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 valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a kijavítási határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a kijavítási határidőbe.

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.

Az Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni.

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

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a szolgáltató által adott értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a kijavítási határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a kijavítási határidőbe.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba

elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési ponttalálható.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszáll, az Előfizető a jelen ÁSZF mellékletében meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból kerül sor (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem tud az érintett ingatlanra bejutni, ha a hibajavítást a Szolgáltató a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem tudta elvégezni, továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a jelen ÁSZF mellékletében meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adóttak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kifejezett kérésének elfogadásától számított 24 órán belül a kiszállást a jelen ÁSZF mellékletében meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

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, az Előfizető az 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 kárért.

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

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

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előző bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

**a) a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig.** Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező az előző bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy az előző bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül késedelmes vagy hibás teljesítésnek:

- a) ha a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) ha a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) ha a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) ha a hibát nem jelentették be;
- e) ha a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) ha az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) 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.

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

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik írásban, elektronikusúton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a Szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató - a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az Előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitatja, a bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a Szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy 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.

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

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának telefonon, valamint emailen történő elérhetőségét biztosítja az Előfizetőszámára.

Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási idejére nézve lásd az ÁSZF „Minőségi és hibaelhárítási célértékek” című mellékletet.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybe vétele**

[a szolgáltatás szempontjából nem releváns]

#### **6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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**

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető peren kívüli jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520,

A területi irodák címe:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda  
1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,  
Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda  
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,  
Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda  
7624 Pécs, Alkotmány u. 23. Telefon: (72)-508-800, Telefax: (72)-508-808,  
Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda 9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,  
Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52)-417-857,  
Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda  
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475,  
Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség  
1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999  
Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek:  
1. Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488,  
2. Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9701 Szombathely, Hollán E. u. 1. Telefon: (94) 312-177,  
3. Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10. Telefon: (92) 313-597,  
4. Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefon: (88) 421-812, Telefax: (88) 327-037,  
5. Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
2800 Tatabánya, Fő tér 4. Telefon: (34) 311-846, Telefax: (34) 311-873  
6. Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14. Telefon: (22) 312-324, Telefax: (22) 311-577  
7. Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7400 Kaposvár, Fő u. 57. Telefon: (82) 410-026, Telefon/Telefax: (82) 424-151  
8. Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7623 Pécs, József A. u. 10. Telefon: (72) 507-060, Telefax: (72) 507-062,  
9. Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefon: (74) 411-983, Telefax: (74) 411-749,  
10. Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
1052 Budapest, Városház u. 7. Telefon: (1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808,  
11. Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,  
12. Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490,

13. Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefon: (36) 311-093, Telefax: (36) 321-796,  
14. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: (56) 343-603  
15. Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6741 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-335

Gazdasági Versenyhivatal  
1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően az Esztergomi Törvényszék, illetőleg a Tatabányai Járásbíróság kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

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

**7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, 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 előfizetési díj ellenében vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és 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.

A Szolgáltató a Szolgáltatás Földrajzi Területén belül, annak egyes részterületein eltérő feltételű, és/vagy műszaki tartalmú, és/vagy díjszabású szolgáltatáscsomagokat alkalmazhat, függően a Szolgáltatás műszaki megvalósíthatóságától, a hálózat fenntartásának erőforrásigényétől és egyéb körülményektől az adott területen.

Az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az Előfizetői Szerződésben feltüntetett módon. A díjak mértékének meghatározását az ÁSZF mellékletét képező Díjszabás tartalmazza. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportba sorolhatók:

- a) rendszeres díjak, valamint
- b) egyszeri díjak.

### **Rendszeres díjak**

#### **7.1.1.1. Előfizetési díj**

Havi előfizetési díj a minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a 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.

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítás dátuma beleesik.

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

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 3, 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 3, 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 3, 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörébenfelmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, továbbá ha a Szolgáltatás korlátozására kerül sor, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszakkezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét pótlólag kiszámlázni.

A 3 hónapos / 6 hónapos / 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 3 / 6 / 12 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 3 / 6 / 12 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állása hónapját követő hónap első napjától kezdődik és 3 / 6 / 12 hónapig tart. Amennyiben a Szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyható első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a havi előfizetési díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a Szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjából a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 3 / 6 / 12 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a Szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra időarányosan számlázza.

Az előfizetési díjak tekintetében a Felek az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 58. §-a szerinti határozott időre szóló elszámolásban állapodnak meg.

## **Egyszeri díjak**

### **7.1.1.2. Az egyszeri díjak köre és mértéke**

Egyes tevékenységekért vagy egyes események bekövetkezése esetén a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel az Előfizető részére. Az egyszeri díjak teljes körű felsorolását, mértékét és leírását a jelen ÁSZF mellékletét képező Díjszabás tartalmazza.

### **7.1.1.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban**

A Szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjakat csökkenthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és feltételeit honlapján, továbbá az általa meghatározott egyéb módon közzéteszi.

A Szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban – előre meghirdetett akciókban – az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtására.

## **Számlázás gyakorisága**

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről. A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiektől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizető részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). A Szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásával egyidejűleg készpénzben kérni az esedékes egyszeri és rendszeres díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki. A díjakat tartalmazó számlák kiküldéséfolyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

## **A díjkiegyenlítés határideje**

A számlák befizetésének határidejét a számlán minden esetben fel kell tüntetni. A Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 10 nappal az Előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az Előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról az adott hónap végéig, illetve az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt köteles bejelenteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, melynek elmulasztásából eredő következményekért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

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

## **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Az Előfizető a Szolgáltatóval történt megállapodás szerint a következő módokon egyenlítheti ki számláit.

- a) a Szolgáltató erre meghatalmazott (és ezt igazoló) képviselőjénél vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában történő befizetéssel.
- b) az Előfizető által indított banki átutalással;

## **7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

Az Előfizető a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján a Szolgáltatótól kártérítést követelhet, ha a Szolgáltató neki jogellenesen és felróhatóan kárt okozott.

## **7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

### **A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:**

a) a 2/2015. (III. 30. ) NMHH rendelet 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.

c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

(3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (6) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

Az Előfizetőt a jogszabályok alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - úgy köteles eleget tenni, hogy

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

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

Üzleti előfizetők esetében a kötbérre vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

A Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni az Előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: havi 1,5%. A késedelmi kamat számításának módja:  $\text{kintlévőség összege} \times (12 \text{ hó} \times 1,5\%) / 365 \times \text{késedelmes napok száma}$ . A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul kifogásolt, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által tévesen kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a Szolgáltatót megillető késedelmi kamattal egyező mértékű késedelmi kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek történő visszautalás közötti időszakra.

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

### **8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

[a szolgáltatás szempontjából nem releváns]

### **8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

Ha az Előfizető szünetmentes szolgáltató váltást szeretne, ennek megvalósítása érdekében az előfizetői szerződése megszüntetésére egyébként vonatkozó határidők betartásával köteles a Szolgáltatót értesíteni a másik szolgáltató által nyújtott szolgáltatás kezdő időpontjáról, és – amennyiben egyéb jogi vagy technikai akadálya nincs - a felek az előfizetői szerződés ezzel a nappal történő megszüntetéséről állapotodnak meg.

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

[a szolgáltatás szempontjából nem releváns]

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

### **A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés**

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés határozott időtartamának 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 ilyen esetben a Szolgáltatást a lejárat napján hatályos, kedvezmények nélküli díjon kínálja tovább az Előfizetőnek. Az Előfizető ráutaló magatartása a Szolgáltatás kedvezmények nélküli díjon történő igénybevételeire irányul. Az Előfizető a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a Szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja.

## A határozott idejű Előfizetői Szerződés

A határozott idejű Előfizetői Szerződés legrövidebb tartama 12 hónap. A Felek közös akaratával ez az időszak rövidebb is lehet.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés leghosszabb időtartama 24 hónap; a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles felajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Ez a rendelkezés [Eht. 127. § (4b)] Üzleti Előfizetők esetében nem alkalmazandó.

Az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésével kötelezettséget vállal arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket a határozott idő teljes fennállása alatt igénybe veszi, és tartózkodik a szerződésnek a határozott idő letelte előtti felmondásától, illetve az azzal egy tekintet alá eső, a lenti a)-e) pontokban felsorolt cselekményektől vagy azok előidézésétől. Ezért cserébe a Szolgáltató az Előfizető számára különféle díjkezelvényeket biztosít. Amennyiben az Előfizető a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy az azzal egy tekintet alá eső, a lenti a)-e) pontokban felsorolt esetek valamelyike bekövetkezik, a Szolgáltató visszakövetelheti az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket. Az Előfizető ez esetben az általa igénybe vett valamennyi kedvezmény összegének (pl. belépési díjkülönbözet, előfizetési díjkülönbözet) a Szerződés megszüntetéséig vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését legalább 30, legfeljebb 60 nappal megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megszűnését követő új Előfizetői Szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Az Előfizető részéről a határozott idő letelte előtt történő felmondással egy tekintet alá esnek a következők:

- a) az Előfizetői Szerződést az Előfizető rendes felmondással megszünteti;
- b) az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- c) az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szint csökkentésére vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez;
- d) az Előfizető a Szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett Szolgáltatást;
- e) az Előfizető súlyos szerződésszegést követ el.

**Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**  
**Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

### Áthelyezés

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e szakaszban foglaltak szerint.

A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,

- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.

Az áthelyezési díj mértékét a jelen ÁSZF mellékletében található díjszabás tartalmazza.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

## **Átírás**

A szolgáltató az előfizető (örököse) kérésére módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás (pl. öröklés) következtében változás következik be (átírás).

Átírás esetén a szolgáltató az előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

Az előfizető és az új igénylő közös, a tárgyhónapban megküldött, formai követelményeknek megfelelő kérelme alapján a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést 15 napon belül, a tárgyhónapot követő hónap első napjának hatályával átírja az új Igénylő nevére, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Igénylő az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, valamint az előfizető esetleges díjhátraléka rendezésre került.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse által a tárgyhónapban megküldött, formai követelményeknek megfelelő kérelme alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül a tárgyhónapot követő hónap első napjának hatályával átírja az örökös nevére, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az örökös az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, valamint az előfizető esetleges díjhátraléka rendezésre került.

A szolgáltató átírás esetén adminisztrációs díjat számít fel az előfizetőnek, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

Az előfizető nevének megváltozása, amennyiben személye nem változik, nem átírásnak, hanem adatváltozásnak minősül.

## **Csomagmódosítás**

Az Előfizető a jelen ÁSZF mellékletében található Díjszabás szerinti adminisztrációs díj megfizetése ellenében legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjának hatályával jogosult az általa korábban igénybevett csomag helyett a Szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatáscsomagot igényelni. A szolgáltatáscsomagra vonatkozó szerződésmódosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba. Amennyiben a csomagmódosítás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni. Amennyiben az Előfizető az általa használt szolgáltatáscsomagról magasabb értékű szolgáltatáscsomagra vált, adminisztrációs díjat a Szolgáltató nem számít fel.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

A Szolgáltató köteles az Igénylőről és az Előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

## **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amelyet ügyfélszolgálat útján illetve honlapján közzétesz.

## **11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, 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 nyilatkozatai**

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésben Üzleti Előfizetőkre jogszabályban meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás Egyéni Előfizetők részére is elérhető, a kis- és középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosultak kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok rájuk történő alkalmazását.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

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 napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban teheti meg, vagy módosíthatja.

### **Közzététel**

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

- a) azt az ügyfélszolgálati helyiségben, illetve a [www.piszkenet.hu](http://www.piszkenet.hu) címen elérhető honlapján közzéteszi,
- b) arról telefonszolgálatos igénybevételel elérhető ügyfélszolgálat útján tájékoztatást ad.

### **Az Előfizető értesítése**

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató a számlalevél mellékletében értesíti az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint a következő módon tesz eleget:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással; vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzéteszi.

A szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

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

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

A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Jogszabály kifejezett eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató részéről minden esetben joghatályos értesítésnek számít a Szolgáltató által az Előfizető Egyedi Előfizetői Szerződésben e célból megadott e-mail címére elküldött email, ha az Előfizető az Eht. 144. § (4) b) pontja szerint előzetesen nyilatkozik, hogy az elektronikus értesítést elfogadja. Az Előfizető ilyen esetben köteles a megadott email címhez tartozó postafiókban rendszeresen ellenőrizni a Szolgáltatótól érkező email-eket, a megadott email címének változásáról a változástól számított 15 napon belül értesíteni a Szolgáltatót, és felelős az ezek elmulasztásából eredő következményekért.

A Szolgáltató köteles maradandó módon rögzíteni, hogy az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. §-ának 12. pontja szerinti elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az Előfizetőnek megküldték.

## **12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

### **Szerződésmódosítás fajtái, alakításai**

Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel a Felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan is módosítható, a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### **Az Előfizetési Szerződés közös megegyezésen alapuló módosítása**

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat - az NMHH Elnöke rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az Előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a Szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a módosítás menetéről.

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

## **Az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása**

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) [n.a.]
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg,
- f) ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból vagy egyéb körülmények miatt megváltoznak (például hálózati fejlesztések esetén), és emiatt a meglévő szabályozás módosítása vagy kiegészítése szükséges;
- g) ha a szolgáltató belső folyamatainak módosulása ezt szükségessé teszi;
- h) ha az egyedi előfizetői szerződés illetőleg az ÁSZF szövegének, rendelkezéseinek továbbfejlesztése, helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása szükséges;

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében a c) pont szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a fogyasztói árszínvonal változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az a) pontban foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.

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 az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. 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.

### **Az előfizető tájékoztatásának módja**

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az ÁSZF módosítása tekintetében az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A Szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

### **Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

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

Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

#### **12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

##### **Előfizető szerződésszegése miatt:**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

##### **Előfizető díjtartozása miatt**

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 követő 15 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000 forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10.000 forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszeget vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatás (oka) t korlátozni.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

### **A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból**

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

### **Szolgáltatói felmondás esetén az Előfizető értesítése**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról a jogszabályban meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

### **12.4. Az előfizető általi szerződésszegés esetén, feltételei**

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést rendes felmondással bármikor, 8 napos felmondási határidővel írásban felmondhatja.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a szolgáltató ügyfélszolgálatára kell eljuttatnia.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

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 indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló

határidőn belül megkezd, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

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) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) 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,
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) [n.a.],
- e) [n.a.].

A határozott idejű előfizetői szerződésnek az előző bekezdésben foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- c) Egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- d) Üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- e) A Felek közös megegyezésével.

### **Az előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó általános szabályok**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén - az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

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

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

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.

## **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.
- Köteles figyelni és jelezni a Szolgáltató felé, ha az előfizetési díjról szóló számla nem érkezik meg az adott hónap 7. napjáig.
- 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 a Szolgáltató figyelmét felhívni arra, ha a létesítéshez harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges.
- Megtenni minden olyan, intézkedést, amely a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, és amely a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősül, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a router áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.
- Megtenni a tőle elvárható intézkedéseket a hibaelhárítás elősegítése érdekében az Előfizető érdekkörében felmerülő hibaokok megszüntetésére a Szolgáltató által a helyszínen vagy telefonon adott utasításoknak megfelelően, így különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató kérésére a rutinszerű hibaelhárítási intézkedések keretében a router áramellátását megszüntetni majd azt egy perc várakozást követően újra áram alá helyezni.
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben, vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen és szerződésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Egyedi 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, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Lásd az ÁSZF 4.4.pontját.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező valamennyi eszközt visszaszolgáltatni; amennyiben ez bármely okból nem áll módjában, köteles az eszközök Szolgáltató által igazolt eredeti beszerzési értékét a Szolgáltató számára megtéríteni.

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződészerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

Az Előfizető a jelen pontban, illetve az ÁSZF-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 kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

A Szolgáltató a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítja.

A törvény a kiskorúak védelmének elősegítése érdekében létrehozta a Gyermekvédelmi Internet-kerekasztalt, amely az internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára kidolgozott és közzétett ajánlásokkal segíti elő a követelményeknek megfelelő szűrőszoftverek fejlesztését vagy kiválasztását.

A Gyermekvédelmi Internet-kerekasztal előzetes vizsgálatai alapján több szűrőszoftver is eleget tesz az Eht. 149/A. § (1) bekezdésében megfogalmazott elvárásoknak, például a következők:

### **Norton Family**

A Norton Family szűrőszoftver elérhetősége:  
<https://family.norton.com/familysafety/loginStart.fs>

A Norton Family szűrőszoftver használata:

A Norton Family szűrőszoftver használatáról a fenti címen a lap tetején a Súgó menüpont alatt, valamint a következő linken található információ:

[https://support.norton.com/sp/hu/hu/norton-family/current/solutions/kb20090505112039EN\\_EndUserProfile\\_hu\\_hu](https://support.norton.com/sp/hu/hu/norton-family/current/solutions/kb20090505112039EN_EndUserProfile_hu_hu)

### **Dolphin Knight**

A Dolphin Knight szűrőszoftver elérhetősége:  
<http://dolphinknight.com/hu/>

A Dolphin Knight szűrőszoftver használata:

A Dolphin Knight szűrőszoftver használatáról a fenti címen a lap alján a Támogatás menüpont alatt, valamint a következő linken található információ:

[http://www.dolphinknight.com/letoltes/dolphin\\_knight\\_hasznalati.pdf](http://www.dolphinknight.com/letoltes/dolphin_knight_hasznalati.pdf)

## **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**

[a szolgáltatás szempontjából nem releváns]

\* \* \*

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

Az Általános Szerződési Feltételek eredeti változata 2009. szeptember 1-én készült, és 2009. október 1-én lépett hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek második változata 2010. július 1-én készült, és 2010. szeptember 10-én lépett hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek harmadik változata 2011. december 1-én készült, és 2012. február 25-én lépett hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek negyedik változata 2014. augusztus 15-én készült, és 2014. november 15-én lépett hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek ötödik, jelen változata 2015. november 1-én készült, és 2015. december 1-én lépett hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek hatodik, jelen változata 2016. november 15-én készült, és 2017. január 1-én lépett hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek jelen változata 2023. JÚLIUS 20-án készült, és 2023. SZEPTEMBER 1-én léphatályba.

Lábatlan, 2023. július 20.

PiszkeNet Informatikai Szolgáltató  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Merc Dzsénifer Glória  
Ügyvezető

#### **Mellékletek**

1. számú melléklet: Műszaki leírás
2. számú melléklet: Elfogadható előfizetői magatartás
3. számú melléklet: Díjszabás
4. számú melléklet: Minőségi és hibaelhárítási célértékek

## 1. számú melléklet

### MŰSZAKI LEÍRÁS

#### A szolgáltatás leírása

Az Internet-hozzáférési Szolgáltatás mikrohullámú internet szolgáltatást foglal magába.

A Szolgáltatás nyújtásához engedélyezett frekvenciatartományok az ún. ISM sávok: 2,4 GHz és 5,6 GHz. Jelenleg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához mindkét tartományt igénybe veszi.

A Szolgáltatás nyújtásához engedélyezett kimenő teljesítmények (az antennák erősítésével együtt):

2,4 GHz: 100 mW

5,6 GHz: 100 mW

A Szolgáltatás nyújtásához használt antennák:

H = horizontális = vízszintes

V = vertikális = függőleges

Az antennák jellemzői:

- tömeg: 1 kg/antenna
- parabolaantenna méretei: átmérő 35 cm (távolságtól függően max. 120 cm)
- parabolaantenna nyílásszöge: H: 0,2° - 5°, V: 0,2° - 5°
- szektorsugárzó méretei: magasság: 30 cm – 120 cm, szélesség 10 cm, vastagság 5 cm
- szektorsugárzó nyílásszöge: H: 60° - 120°, V: 5° - 8°
- rögzítés: mechanikai hideg kötés, hegesztést nem igényel
- tervezett karbantartási rendszeresség: évente 1-2 alkalom.

Mivel az antennák jellemzően függőlegesen kerülnek elhelyezésre, ezért az alattuk lévő épületre semmilyen sugárzási hatással nincsenek.

#### Előfizetői oldali berendezések

A Szolgáltatás nyújtásához az Előfizetőnél az alábbi eszközök felszerelése szükséges.

Az előfizetői, avagy a vételi oldalon a Szolgáltató szinte minden esetben kültéri eszközöket használ, melyek felépítésükben szinte megegyeznek a bázisállomásokéval, azaz:

- 55 cm-es irányított offset parabolaantenna
- antennatartó konzol vagy árboc
- mikrohullámú kábel, max. 6 m
- kis méretű router.

Az antennák mikrohullámú kábelekkel csatlakoznak a vezérlő célszámítógépekhez, azaz a routerekhez. Ezen kábeleknek csillapítási okok miatt rövideknek, azaz 6 m alattinak kell lenniük. A routerek az esetek nagy részében a padlason kerülnek elhelyezésre. A router tömege 1,5 kg.

Az Előfizető oldali eszközök teljesítményfelvétele tipikusan 20 W, melynek energiafogyasztását és költségviselését az ingatlan tulajdonosa illetve használója biztosítja, illetve fizeti.

Mind az előfizetői, mind a bázis oldali eszközök folyamatosan üzemelnek, azok energiaellátását az ingatlan üzemeltetője semmilyen esetben sem szakíthatja meg.

Az eszközök a bővítések kivételével nem igényelnek rendszeres karbantartást, azonban a Szolgáltató szükség esetén felülvizsgálatot végez az esetleges meghibásodások megelőzése érdekében, melyeket a Szolgáltató az Előfizetővel előre egyeztetett időpontban végez. Meghibásodás esetén a Szolgáltatónak a lehető legrövidebb időn belül hozzá kell férnie az eszközökhöz, melyet a Szolgáltató szintén az Előfizetővel történt előzetes telefonos egyeztetés után végez.

### **Bázisállomások**

Amennyiben a használatba vett épület rendelkezik antennatartó szerkezettel, vagy konzolokkal, úgy a szereléshez elsődlegesen azok kerülnek felhasználásra. Amennyiben tartószerkezet nem található, akkor igénytől függően kiépítésre kerül az alábbi megoldások egyike szerint:

- kémény köré rögzített tartó
- erkélyre rögzített tartó
- háromlábú állvány, mely kb. 2 m magas
- három irányba kifeszített oszlop 2 m magasság felett.

Az antennatartók a tetőszerkezet megfúrása és megrongálása nélkül készülnek, leszerelésük után a megelőző állapot maradéktalanul visszaállítható. A fenti tartószerkezetek a meglévő villámvédelmi rendszerbe bekötésre kerülnek. A tartószerkezetek alá szigetelőanyag kerül a tetőszerkezet megvédése érdekében.

A szükséges 230 V-os tápkábel és az igény szerinti mennyiségű UTP kábel vezetése UV és lépésálló gégecsőben történik. Amennyiben a kábelek bevezetése a beltérben még nem megoldott, a helyi műszaki vezető által kijelölt helyen történik a bevezetés, utólag vízzáró szigeteléssel ellátva.

A bázisállomás teljesítményfelvétele tipikusan 60 W, melynek energiafogyasztását és költségviselését az ingatlan tulajdonosa illetve használója biztosítja, illetve fizeti.

### **Használt szabványok**

A Szolgáltatás nyújtása a következő szabványok alapján történik:

- IEE 802.11 a / b / g
- IEE 802.16 (TDMA)
- IEE 802.3
- TCP/IP

## 2. számú melléklet

### ELFOGADHATÓ ELŐFIZETŐI MAGATARTÁS

#### (1) Elektronikus levelezés

*Nem megengedett*

- a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával jelentősebb mennyiségű elektronikus levél küldése olyan címekre, amelyek tulajdonosaival a feladó nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, illetve a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen elektronikus levelet megkapják (SPAM). A Szolgáltató a mennyiséget 12 darab felett tekinti jelentősnek.
- olyan elektronikus levél küldése, melynek feladói címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan elektronikus levél küldése, amely számítógépvírussal fertőzött bővítményt tartalmaz.
- olyan elektronikus levél küldése, amely bővítményként olyan végrehajtandó állományt tartalmaz, amely a címzett, címzettek vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és/vagy kárt okoz és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
- olyan elektronikus levél küldése, amelynek tartalma a Magyar Köztársaság mindenkor érvényes törvényeibe és jogszabályaiba ütközik (gyermekpornográfia, pilótajáték stb.).

#### (2) Jogosulatlan adatszerzés, adatküldés, behatolás

*Nem megengedett*

- az internet-felhasználók személyi számítógépén vagy kiszolgálóján tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az ilyen irányú kísérlet.
- az internet-felhasználók személyi számítógépén vagy kiszolgálóján tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az ilyen irányú kísérlet.
- az internet-felhasználók személyi számítógépére vagy kiszolgálójára olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amelyek az előfizetőt kompromittálhatják, illetve a számítógép, számítógépek működését hátrányosan befolyásolhatják.
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy-, e-mail kiszolgálók, nyomtatók, hálózati átjárók és más kapcsolt hardvereszközök)

#### (3) Közzététel

*Nem megengedett*

- jogosulatlanul megszerzett, illetve a szerzői és kapcsolódó jogokat sértő adatoknak, anyagoknak a Szolgáltató kiszolgáló számítógépén történő tárolása, hálózatán való továbbítása.
- a Szolgáltató kiszolgáló számítógépén, hálózatán olyan adatok, anyagok tárolása és továbbítása, amelyektartalma a Magyar Köztársaság mindenkor érvényes törvényeibe és jogszabályaiba ütközik (gyermekpornográfia, pilótajáték stb.).
- olyan adatok közzlése, amelyek az Előfizető által kínált termék vagy szolgáltatás mibenlétéről, tulajdonságairól, tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.
- a Magyar Köztársaság szakhatóságai által nem engedélyezett gyógyászati segédeszközök, gyógyszerek, gyógyhatású készítmények, táplálék-kiegészítők és élelmiszerek reklámozása és árusítása.
- a Magyar Köztársaság szakhatóságai által nem engedélyezett műszaki eszközök és berendezések reklámozása és árusítása.
- a Szolgáltató tevékenységi körével megegyező szolgáltatások nyújtása.

A fenti szabályok Előfizető által történő megsértése a Szolgáltatás korlátozását vagy a Szolgáltatás nyújtásából történő azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a Szolgáltató előfizetője sérti meg, de a tevékenység a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló valamely Előfizetőnek vagy magának a Szolgáltatónak a kárára történik, a Szolgáltató értesíti a szabályokat megsértő személy szolgáltatóját és javasolja az adott személynek a szolgáltatásból történő kizárását.

### 3. számú melléklet

#### DÍJSZABÁSI TÁBLÁZAT

(a díjak az 5% ÁFA-t tartalmazzák)

#### A) Rendszeres díjak

| Korlátlan Díjcsomagok                                |                                                      |                  |                |                                |                         |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------------------------|-------------------------|
| UB6000                                               |                                                      |                  |                |                                |                         |
| Maximális<br>letöltési/feltöltési<br>sebesség Mbit/s | Garantált<br>letöltési/feltöltési<br>sebesség Mbit/s | Havidíj<br>nettó | Havidíj<br>áfa | Havidíj<br>bruttó <sup>1</sup> | Szerződés<br>időtartama |
| 20/3                                                 | 6/1                                                  | 5.714.- Ft       | 286 Ft         | 6.000.- Ft                     | Határozatlan            |
| UB8000                                               |                                                      |                  |                |                                |                         |
| 30/4                                                 | 12/1,5                                               | 7.620.- Ft       | 380 Ft         | 8.000.- Ft                     | Határozatlan            |
| UB10000                                              |                                                      |                  |                |                                |                         |
| 40/6                                                 | 15/2                                                 | 8.524.- Ft       | 476 Ft         | 10.000.- Ft                    | Határozatlan            |

---

<sup>1</sup> A díjsomagok bruttó díja az ÁSZF hatályba lépése napján hatályos törvényes áfa-kulcs figyelembevételével került kiszámításra, és csak tájékoztató jelleggel kerül megadásra. A Szolgáltató és az Előfizető jogviszonyában a nettó havidíj képezi a szerződött díjat, ezért egy esetleges áfa-kulcs változás esetén a nettó havidíj és az áfa-kulcs alapján számítva a bruttó havidíj megfelelően módosul.

#### *Szüneteltetéshez kapcsolódó csökkentett előfizetési díj*

A Szolgáltatásnak az Előfizető által kért szünetelésének időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az előfizetői jogviszonyt, és ennek következtében a hálózat rendeltetésszerű működésével kapcsolatban az Előfizető kapcsán is merülnek fel költségei - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek maximális mértéke a mindenkor előfizetési díj 30%-a.

## B) Egyszeri díjak

### Díj megnevezése és leírása

### Díj mértéke (bruttó)

#### Bekötési díj

35.000 Ft (kedvezmények nélküli)

Az Előfizető bekötésével járó munkák ellenértékéként a hozzáférési pont létesítéséért bekötési díjat kell fizetni. A bekötési díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekötési díj fejében egy előfizetői hozzáférési pont kerül kiépítésre, további előfizetői hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak a kiépítési költség felszámolásával építi ki. A Szolgáltató az egyes díjcsomagok esetén, illetve egyedi akciók keretében a bekötési díjból különböző mértékű kedvezményeket adhat.

#### Kiszállási alapdíj

6.000 Ft

Ha a Szolgáltató kiszáll az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz, és a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel (pl. előfizetői végberendezés hiba, az előfizetőnél előforduló villamos ellátási hibából eredő router leállás), a Szolgáltató jogosult kiszállási alapdíjat felszámolni. A Szolgáltató abban az esetben is jogosult kiszállási alapdíjat felszámolni, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem tudta érintett ingatlanra bejutni, ha a hibajavítást a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem tudta elvégezni, továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

#### Sürgősségi / hétvégi kiszállási díj

15.000 Ft

A Szolgáltató a kiszállási alapdíj helyett emelt összegű, sürgősségi / hétvégi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kifejezett kérésének megfelelően sürgősséggel, azaz a hibabejelentéstől számított 6 órán belül, illetőleg hétvégén vagy munkaszüneti napon teljesíti a kiszállást.

#### Munkavégzés óradíja

6.000 Ft / fél óra

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel (pl. előfizetői végberendezés hiba) a Szolgáltató jogosult a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni.

#### Visszakapcsolási díj

10.000 Ft

Ha az Előfizetőt terhelő díjak megfizetése határidőben nem történik meg, illetőleg egyes további esetekben az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint a szolgáltatás korlátozásra kerül. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszüntette, és kéri a korlátozás megszüntetését, azaz a visszakapcsolást, úgy a Szolgáltatás helyreállítására visszakapcsolási díj ellenében van mód.

Visszakapcsolási díjat kell fizetni továbbá az Előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetés befejezése után.

#### Szerződés-helyreállítási díj

10.000 Ft

Ha az Előfizetőt terhelő díjak megfizetése határidőben nem történik meg, illetőleg egyes további esetekben az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondhatja, amelynek következtében a szerződés megszűnik. Amennyiben az Előfizető a felmondási okot megszüntette, és kéri a szerződés helyreállítását, úgy az Előfizetői Szerződés helyreállítására szerződés-helyreállítási díj ellenében van mód.

#### Számlamásolat díja

600 Ft / számla

A Szolgáltató az Előfizető által kért számlamásolatért egyösszegű díjat számol fel.

#### Áthelyezési díj

25.000 Ft

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató ezért egyszeri díjat számít fel.

- Adminisztrációs díj 3.000 Ft  
A Szolgáltató az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos egyéb, a fentiekben fel nem sorolt kéréseinek, ügyeinek intézéséért általános mértékű adminisztrációs díjat számít fel.
- Fali-, erkély- vagy kéménytartó szerelése 2500 Ft  
A Szolgáltató az Előfizető bekötése (az Előfizetői Hozzáférési Pont létrehozása) során az antenna elhelyezésére szolgáló fali-, erkély- vagy kéménytartó szereléséért a bekötési díjon kívül további díjat számít fel.
- Antenna árboc építése (anyagköltség nélkül) 20.000 Ft  
Amennyiben az Igénylő ingatlanának fizikai elhelyezkedése miatt (pl. alacsony fekvése miatt még az ingatlan legmagasabb pontjáról sincs rálátás a bázisállomásra) az Igénylő bekötése csak oly módon lehetséges, ha az antennát külön épített antennaárbocon helyezik el, a Szolgáltató az Igénylő ilyen irányú kérésére külön díj ellenében vállalja az antennaárbocon építését.
- Irodai/otthoni wi-fi hálózat opció 15.000 Ft  
A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén külön díj ellenében vállalja az irodai / otthoni wifi hálózat kiépítését. Amennyiben az irodai / otthoni wifi hálózat az ingatlan árnyékolása miatt nem működik megfelelően, az eszközök leszerelésre kerülnek, és az opció díja helyett 1 óra munkavégzési óradíj fizetendő.
- Papír alapú számla küldése: 600.-Ft/db
- Fizetési felszólítás díja: 600.-Ft

#### 4. számú melléklet

### MINŐSÉGI és HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK

| Megnevezés                                                         | Minőségi célérték meghatározása                                                                                                                                       | Mérési módszer                                                                                                                                          | Mérték-egység | Minimál érték | Célérték |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|----------|
| 1. Új hozzáférési pont létesítési idő                              | A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában vállalt határideje.                                                                               | A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján                                                                                                            | nap           | 30            | 20       |
| 2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje                            | A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje                                                                      | A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján                                                                                                            | óra           | 72            | 48       |
| 3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje                   | Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje                    | A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján                                                                                                            | nap           | 30            | 20       |
| 4. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása                     | A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.                                     | A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján                                                                                                            | %             | 90            | 95       |
| 5. Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya | Az ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.                                                         | A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján                                                                                                            | %             | 75            | 80       |
| 6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség    | Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. | A Szolgáltató hálózati létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján |               |               |          |
| Névleges letöltési érték                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         |               |               |          |
| 0,128                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,032         | 0,128    |
| 0,384                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,032         | 0,384    |
| 0,512                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,064         | 0,512    |
| 0,768                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,096         | 0,768    |
| 1,024                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,128         | 1,024    |
| 2,048                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,256         | 2,048    |
| 3,072                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,256         | 3,072    |
| 4,096                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,512         | 4,096    |
| 5,120                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 1,024         | 5,120    |
| 8,192                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 2,048         | 8,192    |
| Névleges feltöltési érték                                          |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        |               |          |
| 0,128                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,016         | 0,032    |
| 0,384                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,016         | 0,032    |
| 0,512                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,032         | 0,064    |
| 0,768                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,032         | 0,128    |
| 1,024                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,096         | 0,128    |
| 2,048                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,096         | 0,256    |
| 3,096                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mbit/s        | 0,128         | 0,256    |

**NETSEMLEGESSÉGI TÁBLÁZATOK**

**[NEM RELEVÁNS]**