

Az

**ARCADOM Gyengeáramú és Biztonságtechnikai Kereskedelmi és
Szolgáltató Kft.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Hatálybalépés időpontja: 2012. április 7.

Tartalomjegyzék

Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség.....	5
1.1 A Szolgáltató neve és címe	5
1.2 A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei	5
1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	5
1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége.....	5
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	6
2.1. Az előfizetői szerződés megkötése	6
2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	6
2.1.2 Az előfizetői szerződés létrejötte	7
2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai	8
2.1.4 A szerződéskötési kérelem visszautasítása	8
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	9
2.3 Az előfizető pont létesítésére vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakoztatására, a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	10
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban, elállás	10
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	11
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	12
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívóhelyre vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	12
3.4 A szolgáltatás felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	12
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	12
4.1. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	12
4.2. A Szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak ismertetése	13
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	13
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	14
5. Az előfizető szolgáltatás szünetelése	15
5.1 A szünetelés esetei	15
5.1.1 A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés.....	15
5.1.2 A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés	16
5.1.3 Szünetelés az előfizető kérésére	16
5.1.4. Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama	16
5.1.5 Vis major	16
5.1.6 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke.....	16
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	17
5.2.1 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására	17

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

5.2.2	A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás	18
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	18
6.1.	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	18
6.1.1.	A vállalt hibaelhárítási célértékek	18
6.1.2	A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás	19
6.2.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	20
6.2.1	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata	20
6.2.2.	Díjreklamációk intézése	20
6.2.3	Kötbérigények intézése	21
6.2.4	Kártérítési igények intézése	21
6.3	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja ²²	22
6.3.1.	Kötbér	22
6.3.3	Kártérítés	23
6.3.4.	Az előfizető által okozott hiba	23
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	23
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	24
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogvitákról	24
7.	Az előfizetői szolgáltatások díja	25
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása	25
7.1.1	Egyszeri díjak	26
7.1.2	Rendszeres díjak	26
7.1.3	Díjazási időszakok	26
7.1.4	Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások	26
7.2.	Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó eltérések	27
7.2.1.	A díjfizetés és számlázás módja	27
7.2.4	Vagyonbiztosíték	27
7.2.5	Kiugró számla	28
7.2.6	A díjak előfizető igénye szerinti előre megfizetése	29
7.2.7	A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai	29
7.3	Az akciók és akciós díjak elérhetősége	30
7.4.	A kártérítési eljárás szabályai	30
7.5	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	30
8.	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	30
8.1	A számhordozhatóság	30
8.2	A Szolgáltató, mint átvevő Szolgáltató	30
8.3	Szolgáltató, mint átadó Szolgáltató	33
9.	Az előfizető szerződés időtartama	33
9.2.1	Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei	34
9.2.2	A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az előfizető tájékoztatása	34
9.2.3.	Az Előfizető értesítése	35
9.3.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	36

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

9.3.1 A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés).....	36
9.3.2 Számlázási cím módosítása	36
9.3.3. Változás az előfizető személyében (átírás, névátírás)	36
9.3.4 Csomagmódosítás.....	36
9.3.5 Az előfizetői hívószám megváltoztatása	37
9.4 Változás a Szolgáltató személyében	37
10. Adatkezelés, adatbiztonság	37
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	38
10.1. 2 Az adatok tárolásának időtartama	38
10.1.3 Az adatok továbbításának feltételei.....	38
10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	40
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai.....	41
11.1. Az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	41
11.2 Az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése	41
11.3 Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi Tájékoztató	42
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei,	42
12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése	42
12.1.1 A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése.....	42
12.1.2 A határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megszűnése	42
12.2 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	43
12.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	43
12.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére.....	44
12.5 Leszerelés	44
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	45
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: ...	45
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	45
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	45
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	47
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	47
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő mediaszolgáltatások meghatározása.....	47

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Arcadom Gyengeáramú és Biztonságtechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató székhelye: 1054 Budapest Hold utca 21. IV. em.
A Szolgáltató levelezési címe: 1054 Budapest Hold utca 21. IV. em.

1.2 A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Az ügyfélszolgálat címe: 1112 Budapest, Kánai út 3/a, kü.32.
Nyitvatartási idő: hétfő-szerda 09.00-17.00
csütörtök 08.00-18.00, péntek 09.00-16.00
Telefonszám: 877-5877, 40/983-983 (kék szám)
Telefax: 877-5611
E-mail: info@atelecom.hu

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Telefonszám: 877-5877, 40/983-983 (kék szám)
Telefax: 877-5611
hétfő-szerda 09.00-17.00
csütörtök 08.00-18.00, péntek 09.00-16.00
E-mail: info@atelecom.hu

A Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.atelecom.hu

1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (általános hatáskörű szerv az elektronikus hírközléssel kapcsolatban)

Központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrád út 106

Levelezési cím: 1376 Budapest Pf. 997,

Honlapja: www.nmhh.hu,

Telefonszám: 06-1-468 0673,

e-mail: info@nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (ügyfélszolgálat, előfizetői számlapanaszok Szolgáltató általi intézésének rendjével, kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos fogyasztói

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

panaszokkal, továbbá egyes tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tilalmak megsértésével kapcsolatban)

Központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest. Pf. 20.

Telefon: (06 -1- 459 4800

Honlapja: www.nfh.hu

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) a Szolgáltató honlapja: www.atelcom.hu címen valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán érhető el.

Ha az előfizető és a Szolgáltató az előfizetői szerződést írásban köti meg, a Szolgáltató az ÁSZF-et az előfizető kérésére és választása szerint elektronikusan, tartós adathordozón vagy elektronikus levélben illetve nyomtatott formában 1.000,- Ft díj ellenében az előfizető rendelkezésére bocsátja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötése

2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szerződés írásban, illetve a 2.1.2.1 d) pontban szabályozott esetben ráutaló magatartással jön létre.

2.1.1.1 Az előfizetői szerződés írásban történő megkötése

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényt az Előfizetői Szerződés nyomtatvány kitöltésével lehet benyújtani. Az igénybejelentést a leendő előfizetőnek vagy törvényes képviselőjének kell benyújtania, illetve a Szolgáltatónak címezve visszaküldeni, melyet postai úton, személyesen, vagy a Szolgáltató www.atelcom.hu honlapján email elérhetőségen keresztül (info@atelcom.hu) lehet megtenni.

Az igénybejelentésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- (a) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének kért helyszíne és időpontja;
- (b) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölése;
- (c) az előfizetői szerződés időtartama;
- (d) természetes személy előfizető nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi) kívánja igénybe venni;
- (e) kis és középvállalkozások azon nyilatkozata arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e;
- (f) kis és középvállalkozások azon nyilatkozata, hogy kéri az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását;
- (g) az előfizető által igényelt, a szolgáltatás használatba vételéhez szükséges és a Szolgáltató által biztosított berendezések meghatározása;
- (h) az előfizető hozzájárulása az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban „Eht.”) 157. § (2) bek. alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht.-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

- (i) Kapcsolattartásra alkalmas telefonszám; ennek megadása nem kötelező, de jelentősen megkönnyíti az előfizető által igényelt szolgáltatás mielőbbi telepítését.

2.1.1.2 Az előfizető által kitöltött és igénybejelentésként eljuttatott Előfizetői Szerződést a Szolgáltató elbírálja, és amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, úgy a Szolgáltató a kérelmet - mint joghatás kiváltására alkalmatlant - elutasítja. Ebben az esetben a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri a megrendelőt kérelme megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan igénybejelentésnek a Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlattétel időpontjának.

2.1.1.3 A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb tizenöt (15) napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 15 napos időtartamon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

2.1.2 Az előfizetői szerződés létrejötte

2.1.2.1 Előfizetői jogviszony a felek között az alábbi módon jöhet létre:

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, a 2.1.2.1 c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a beérkezést követő 3. hónap végéig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a 2.1.2.1 b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- d) a szolgáltatás igénybevétele esetén ráutaló magatartás tanúsításával

jön létre.

2.1.2.2 Amennyiben a 2.1.2.1 c) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

2.1.2.3 Abban az esetben, ha a megrendelő az egyedi előfizetői szerződést elfogadva és megfelelően aláírva nem küldi meg a Szolgáltató részére a szolgáltatás nyújtás kezdő időpontjától számított 8 (nyolc) naptári napon belül, úgy a Szolgáltató haladéktalanul megszünteti a szolgáltatás nyújtását és az előfizetői jogviszony kizárólag a szolgáltatás nyújtásának tartamára jön létre.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Ebben az esetben az előfizető köteles az igénybe vett szolgáltatás ellenértékét a Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai

A Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatását saját hírközlési hálózatán keresztül és igénybe véve más társszolgáltatók hálózatát, a 2. sz. mellékletben meghatározott területen nyújtja. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben ez szükséges - nincsenek műszaki, hatósági korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja előfizetőt.

A szolgáltatások igénybevétele időbeli korlátot – a 9.1.1 pontban foglaltak kivételével - nem tartalmaz.

A Szolgáltató nem köteles az előfizető berendezésének a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a digitális szolgáltatás a mellékletben megjelölt helyszínek azon hálózatrészein vehető igénybe, ahol a hálózat visszirányúsított. Arról, hogy az adott helyszínen a Szolgáltató képes-e az analóg vagy digitális műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására, az igénylő a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.

Távbeszélő szolgáltatás nyújtása esetén, amennyiben óvadék fizetésére nem kerül sor az előfizető részéről, az előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által számára ingyenesen rendelkezésre bocsátott és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket köteles a szerződés megszűnését követően azonnal, hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a Szolgáltatót ért kár megtérítésére. Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői végberendezés RJ 11, valamint ISDN szolgáltatás esetén RJ 45 csatlakozóval kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Minden ettől eltérő fajtájú bekötést, pl. az előfizető által igényelt telefonvonalnak telefonalközpontra való rákötését, illetőleg helyi hálózat aktiválását a Szolgáltató jogosult megtagadni, illetőleg azt csak az előfizető felelősségére végzi el.

2.1.4 A szerződéskötési kérelem visszautasítása

A Szolgáltatót az Eht. 129.§ (1) bekezdése alapján nem terheli szerződéskötési kötelezettség, így jogosult a megrendelő által tett szerződési ajánlat bármilyen jogcímen történő elutasításra, különösen az alábbi esetekben:

- (a) az ajánlat műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- (b) a megrendelőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- (c) a megrendelőnek a Szolgáltatóval vagy más elektronikus hírközlési Szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.
- (d) amennyiben a csatlakoztatás kiépítésének helye nem az igénybejelentő tulajdonosa, és az ingatlan tulajdonosa nem járul hozzá a csatlakozási pont kiépítéséhez.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1 Természetes személy előfizető („egyéni előfizető”) esetén:

- (a) az előfizető neve, születési neve;
- (b) az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye;
- (c) az előfizető anyja születési neve, születési helye és ideje valamint – hozzájárulásával – személyi azonosító okmányának száma;
- (d) amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselője fenti pontok alatt meghatározott adatait.

2.2.2 Nem természetes személy előfizető („üzleti/intézményi előfizető”) esetén:

- (a) az előfizető cégszerű elnevezése;
- (b) az előfizető székhelye;
- (c) az előfizető cégjegyzékszám;
- (d) az előfizető pénzforgalmi számlaszám;
- (e) adószám.

2.2.3 Mindkét előfizetői kör esetén:

- (a) a szolgáltatás hozzáférési pont („SZHP”) pontos címe;
- (b) napközbeni elérhetőség - telefonszám;
- (c) kapcsolattartó személy neve; intézményi/üzleti előfizető esetén az értékesítési, műszaki és számlázási kapcsolattartó megnevezése;
- (d) számlaküldési cím;
- (e) e-mail azonosító(k): intézményi/üzleti előfizető esetén külön megjelölve az értékesítési, műszaki és számlázási kapcsolattartó.

2.2.4 Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a Szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni és átadni:

2.2.4.1 Egyéni előfizető esetén

- (a) személyi igazolvány (az előfizető hozzájárulása esetén);
- (b) lakcímkártya;
- (c) amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példánya.
- (d) Amennyiben a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helyszíne (azaz az ingatlan) nem az előfizető tulajdonában van, a tulajdonos írásbeli nyilatkozata a hozzájárulás megadásáról.

2.2.4.2 Intézményi/üzleti előfizető esetén

- (a) harminc napnál nem régebbi hiteles cégkivonat;
- (b) az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.
- (c) Amennyiben a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helyszíne (azaz az ingatlan) nem az előfizető tulajdonában van, a tulajdonos írásbeli nyilatkozata a hozzájárulás megadásáról.

2.3 Az előfizető pont létesítésére vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakoztatására, a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A Szolgáltató – a 2.1.2.1.b) pontjában foglaltak kivételével - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül kezdi meg a szolgáltatás nyújtását.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban, elállás

2.4.1 Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződésírásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja és iktatja. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül megküldi az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail), vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadja.

2.4.2 A megrendelő és a Szolgáltató az ajánlattételt követően az adataiban történt változás bekövetkeztétől számított öt (5) napon belül kötelesek egymást értesíteni, amennyiben bármely olyan változás következik, be, amely valamely fél személyes/céges, az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatait, személyét érinti.

2.4.3 Elállás esetei és elszámolása bármely módon történő szerződéskötés esetén

Az elállás jogát a Szolgáltató és az Előfizető is a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

2.4.3.1 Elállás az előfizető részéről

Azokban az esetekben, amikor a szerződés a távollévők között szerződésekről szóló 17/1999.(II.5.) Korm. rendeletben foglaltak szerint jön létre, az előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 5 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja.

Az Előfizető az elállási jogot nem gyakorolhatja, ha az öt (5) munkanapos elállási határidő lejártá előtt a Szolgáltató a teljesítést az Előfizető beleegyezésével megkezdte.

Az Előfizető jogosult elállni a megkötött egyedi előfizetői szerződéstől, amennyiben a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időpontig a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a Szolgáltatói késedelem miatti érdekmulás következtében a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető legkésőbb az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének napjáig állhat el a szerződéstől, ha az elállásra vonatkozó írásbeli nyilatkozatát úgy adta postára, hogy az

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

legkésőbb az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének napját megelőző napig a Szolgáltatóhoz megérkezett.

2.4.3.2 Elállás a Szolgáltató részéről

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

2.4.3.3 Elállás esetén történő elszámolás

Az elállás a szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. A szerződés megszűnésére tekintettel az esetleg már teljesített szolgáltatások, vagy nem teljesített szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak, illetve a szolgáltatások ellenértékét meg kell fizetni, a szolgáltatás kiépítése érdekében elhelyezett eszközöket vissza kell szolgáltatni. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru átadása történt, úgy az árut köteles az előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az előfizetőt terhelik. A Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A felek az elállást tartalmazó nyilatkozat címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek egymással e pontban foglaltak, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései alapján egymással kölcsönösen elszámolni.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1.1 A Szolgáltató a jelen Általános Szerződés Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:

- a) helyhez kötött telefonszolgáltatás
- b) vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás
- c) internet szolgáltatás.

Az egyes szolgáltatások leírásait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

3.1.2 A Szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá értéknövelt kiegészítő szolgáltatások nyújtását, melyek részletes leírását az 1. számú melléklet tartalmazza.

3.1.3 A Szolgáltató nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás viszonteladásához. A szolgáltatást harmadik félnek továbbadni, csak a Szolgáltató engedélyével, új előfizetői szerződés megkötése mellett lehet.

3.1.4 A Szolgáltató az egyes szolgáltatásokat mint a UPC Magyarország Kft. vonatkozó szolgáltatásának viszontértékesítője értékesíti az ÁSZF-ben meghatározott kereteken belül.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Előfizetők az egyes szolgáltatásokat kizárólag a 2. sz. mellékletben meghatározott földrajzi területen vehetik igénybe, tartalmazza, az aktuális állapotot a www.atelecom.hu honlapon megtekinthető.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívóhelyre vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A segélyhívó szolgáltatások az alábbiakban felsorolt hívószámokon a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben díjmentesen érhetők el.

Hívószámok:

Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Európai egységes segélyhívó	112

A Szolgáltató jogszabály alapján a segélyhívó szolgáltatások megválaszolása céljából a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

A Szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.4 A szolgáltatás felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az előfizetői hozzáférési pont helye a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

Telefon szolgáltatás esetén ez a Szolgáltató által kiépített hálózat végén található RJ11-es csatlakozó, valamint ISDN szolgáltatás esetén az RJ 45 jelű csatlakozó.

Műsorterjesztési digitális szolgáltatás esetén ez a pont az előfizető médiaboxán található kimenet, analóg szolgáltatás esetén a végberendezés csatlakoztatásához használt, a Szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábelvégpontja.

Internet szolgáltatás esetén ez a pont az Előfizetőnél kihelyezett modem ethernet portja. A LAN Internet hozzáférés (elérési) szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a Szolgáltató tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat — a 229/2008. (IX.12.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

kormányrendeletben rögzített követelményeknek megfelelően — a 3. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést köteles megtenni, hogy a szolgáltatás megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók vonatkozásában ellenőrzést folytat, és évente gondoskodik a szolgáltatás megfelelőségének igazolásáról. Amennyiben az ellenőrzés a szolgáltatás megfelelőségét nem igazolja, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik a minőség helyreállítása érdekében. A helyreállítási munka végeztével korábban alulteljesített minőségi mutató ellenőrzését megismétli.

A szolgáltatás megfelelőségének ellenőrzését követően harminc (30) napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve internetes honlapján közzéteszi az ellenőrzés eredményét a jelen ÁSZF 6. pontjában, valamint a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet 4. sz. mellékletében megjelölt információkkal olyan módon, hogy az előfizetők – beleértve a fogyatékos személyek is – átfogó, áttekinthető, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

4.2. A Szolgáltató hálózatában forgalmérést, irányítást, menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak ismertetése

A címben foglaltak a helyhez kötött telefon és műsorterjesztési szolgáltatások szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaznak.

Internetszolgáltatás esetén Szolgáltató az internet szolgáltatási csomagok tekintetében olyan hálózatkezelési rendszert alkalmaz, amely a szűkös kapacitású erőforrások – a Szolgáltató hálózata biztonságának fenntartása és az Előfizetők közössége érdekeinek elsődlegességén alapuló – hatékony kihasználását teszi lehetővé. A hálózat osztott erőforrás jellegére való tekintettel, azaz hogy a rendelkezésre álló sáv szélességen egy meghatározott időpillanatban a szolgáltatást igénybe vevő összes Előfizető osztozik, a Szolgáltató jogosult a hálózatán ún. hálózatmenedzsment eljárásokat alkalmazni. A Szolgáltató a hálózatmenedzsment eszközzel akkor él, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 14:00 és 23:00 óra között, mely időszakot a Szolgáltató adatforgalmi csúcsidőszaknak tekinti). 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 minőségre vagy tartalmakhoz történő hozzáférésre nincsenek hatással.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot 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 ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőket a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizetőt terhelő intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis Major) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a Szolgáltató az ÁSZF 5. pontja szerint szüneteltetheti a szolgáltatást.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1.1 Az Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás igénybevételéhez csak az Eht. 80. §-nak (1)-(3) bekezdésében, továbbá a rádió-berendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004. (IV. 13.) IHM rendeletben meghatározott alapvető követelményeknek megfelelő, s az ezt igazoló megfelelőségi jelöléssel ellátott végberendezést szabad használni.

Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

- (a) nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és
- (b) rendelkezik megfelelőség-tanúsítással;
- (c) kompatibilis a Szolgáltató, vagy alvállalkozója rendszereivel.

4.4.1.2

Telefonszolgáltatás esetében a végberendezések maximális számát, valamint az egyes berendezések (pl. telefax, adatmodem, alközponti berendezés) alkalmazhatóságát a elektromos hírközlési hálózat megvalósítása korlátozhatja, azaz 0,3-3,4 kHz közötti hangfrekvenciás átvitel, illetve legalább 9.600 bit/sec átviteli sebesség szükséges az 5/2004. (IV. 13.) IHM rendeletben előírt végberendezések használatához a szolgáltatás-hozzáférési pontokon. Egy szolgáltatás-hozzáférési ponthoz egy darab, a jogszabályoknak megfelelő végberendezés csatlakoztatható. Amennyiben előfizető egy szolgáltatás-hozzáférési ponthoz egynél több végberendezést kíván csatlakoztatni, vagy a szolgáltatáshoz használt berendezést át kívánja alakítani, illetve azokat nem hírközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez Szolgáltató írásos hozzájárulását kell az ügyfélkapcsolati helyen beszereznie. Amennyiben előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike Szolgáltatónak kárt okoz, az előfizetőnek azt meg kell térítenie.

4.4.1.3. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén végberendezés készülék behangolása – kivéve a kábelhálózatra csatlakozással egy időben történő behangolást – az előfizető feladata. A végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az előfizető felelőssége, azonban az előfizető nem jogosult a kábeltelevíziós rendszert bővíteni.

A Szolgáltató jogosult jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak hely adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzéseket elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Jelen – 4.4.1/ alpontban foglaltakkal kapcsolatos szerződésszegés esetén a Szolgáltató a 12.3.1 b) alpontban foglaltak szerint, illetve a 12.1.1./ e.) pontjában foglaltak szerint — rendkívüli felmondással jogosult a Szolgáltatói szerződést felmondani.

4.4.2 Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

4.4.3 Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezeték szakasz vagy hálózat és hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

5. Az előfizető szolgáltatás szünetelése

5.1 A szünetelés esetei

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

5.1.1 A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet:

- (a) az előfizető a szünetelést legalább tizenöt (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 egy (1) napot nem haladhatja meg;
- (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén,
- (c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- (d) a hálózat integritásának megőrzése érdekében végrehajtott rendkívüli karbantartás miatt; A Szolgáltató jogosult rendkívüli karbantartást előzetes értesítés nélkül végrehajtani a 00:00 és 06:00 óra közötti karbantartási időablakban.
- (e) az SZHP áthelyezés esetén az SZHP megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig.
- (f) díjfizetés 30 napnál hosszabb késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást előzetes értesítés küldését követően szüneteltetni (felfüggeszteni). Ilyen esetben a szolgáltatás nyújtásának folytatására abban az esetben kerül sor, ha az előfizető a díjtarozását maradéktalanul kiegyenlítette.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Nem kell kötbért fizetnie a Szolgáltatónak, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatóat megtett.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását illetve minőségének romlását okozza, vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- (a) normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- (b) beruházási fejlesztési tevékenység;
- (c) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- (d) szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- (a) előfizetői végpont; végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz csere;
- (b) szoftver frissítés; szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere;
- (c) karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Az előfizető érdekeire figyelemmel, az előfizetői szerződés szerződésszegés miatti felmondását megelőzően a Szolgáltató jogosult a felmondásnál enyhébb szankcióként a szolgáltatást az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján szüneteltetni. Ilyen esetben a szolgáltatás további nyújtására abban az esetben kerülhet sor, ha az előfizető a Szolgáltató által meghatározott mérték biztosítékot ad. A szüneteltetés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.2 A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 312.§) kell alkalmazni.

5.1.3 Szünetelés az előfizető kérésére

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető Szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Az előfizető által kért szünetelés legkorábbi kezdő időpontja, a szünetelés iránti kérelem - Szolgáltatóhoz történő - beérkezését követő hónap első napja. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti:

- (a) határozott idejű vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában, illetve hűségnyilatkozat aláírása esetén, kivéve, amennyiben külön nyilatkozatban vállalja, hogy a határozott időtartamú szerződésének időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik;
- (b) amennyiben a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

5.1.4. Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama

Az előfizető által kérhető leghosszabb szünetelés időtartama naptári évenként hat (6) hónap.

5.1.5 Vis major

A szolgáltatás szünetelését okozhatja, hogy a Szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis majorra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik Felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a Szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

5.1.6 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke

Az előfizető kérésére történő szünetelés időtartama alatt az előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi szolgáltatási díj alapján megállapított díj 50%-át, vagy amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak havi szolgáltatási díja, a vállalt forgalom alapján megállapított díj 50%-át fizetni.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Az 5.1.2 pontban meghatározott esetben az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az előfizető által előre meghatározott időtartamra vonatkozó szüneteltetési díját egy összegben, a szünetelés megrendelését követően jogosult kiszámlázni.

A Szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

5.2.1 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető szolgáltatás hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére (pl. sávszélesség lecsökkentése, szolgáltatás nyújtásának időszaki felfüggesztése) a Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- (a) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;
- (b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább harminc (30) napos - fizetési határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető nem adott a Szolgáltató számára a díjtartozás megfizetésének céljából a 7.2.4 pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot;
- (d) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.
- (e) műsorterjesztési szolgáltatás esetén, amennyiben előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt, vagy a

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

- rendelkezésre bocsátott berendezéseket (analóg konverter, médiabox) harmadik személynek jogosulatlanul továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja;
- (f) Internet szolgáltatás esetén az előfizető megszegi az Általános Szerződési Feltételek 5. sz. mellékletét képező Internet Használati Alapelveket.

Amennyiben az előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben több előfizetői szerződése van illetve több szolgáltatást vesz igénybe, és az előfizető bármely előfizetői szerződés illetve szolgáltatás tekintetében díjfizetési vagy egyéb kötelezettségét megszegi, abban az esetben a Szolgáltató jogosult bármely szolgáltatás jogszabályok által megengedett mértékig történő korlátozására illetve az összes szolgáltatás korlátozására, amennyiben a korlátozás feltételei bármely szolgáltatás tekintetében a jelen pont szerint megvalósulnak.

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

A Szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért díjat számolhat fel, melynek összegét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

5.2.2 A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott, indokolatlan igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatással járhat. A hálózati erőforrásokkal való visszaélés ronthatja a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató a túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az előfizető adatforgalma egymást követő három hónap átlagában a három hónap első és utolsó napja közötti adatforgalom átlaga a 250 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. Amennyiben az előfizető az extrém használatnak minősülő adatforgalom 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az előfizetőt a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel és felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra. Amennyiben ez nem történik meg, a Szolgáltató jogosult az adatforgalom korlátozására, vagy a szerződés felmondására. A korlátozás a jelen esetben az előfizető által igénybevett szolgáltatáscsomaghoz rendelt sávszélesség maximum 90%-os lassítását, azaz sávszélesség csökkentését jelenti.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíti arról, hogy

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

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

A Szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítja.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműSzolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a fenti 48 órás határidőn belül meg kell kérnie.

A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a Szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést haladéktalanul, de legkésőbb a hiba bejelentésétől számított 72 (hetvenkét) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül es okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt 72 (hetvenkét) órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

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

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

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül az eredeti hibabejelentés szerinti hiba ismételt jelentkezés és azt az előfizető ezen 72 órás határidőn belül ismételt bejelenti. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.2 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás

A Szolgáltató ügyfélszolgálat a hibabejelentést nyilvántartásba veszi, és haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítására. A nyilvántartás tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okokat, a hiba elhárításának módját, idejét (év, hó, nap, óra, perc), az előfizető értesítésének módját és idejét.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibaelhárító eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 (egy) évig megőrzi.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.2.1 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata

Az előfizető a reklamációt az ügyfélszolgálaton személyesen szóban, vagy írásban, vagy elektronikus levélben (e-mail) juttathatja el az info@atelecom.hu címre. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel annak egy másolati példányát átadja az előfizetőnek, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan írtak szerint jár el.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három (3) évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

6.2.2. Díjreklamációk intézése

6.2.2.1 Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.

6.2.2.2 Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

6.2.2.3 Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

6.2.2.4 Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni, vagy 15 (tizenöt) munkanapon belül megküldeni.

6.2.2.5 A Szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

6.2.2.6 Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártóságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, mivel a számlázási rendszerének zártóságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította.

6.2.2.7 Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult piac-felügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége, 1052 Budapest, Városház u. 7., Postacím: 1364 Budapest, Pf. 144., Telefonszám: +36 1 411 0115, Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf.1036, telefon: 06-1-472-8900, Fax: (1) 472-8905), a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz (1015 Budapest, Ostrom utca 23-25., Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75., Honlapja: www.nmhh.hu, Telefonszám: 06-1-457-7100, Telefax: 1-356-5520), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

6.2.3 Kötbérigények intézése

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződészegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított harminc (30) napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, 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, jelenlétük esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. Ilyen esetben a postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

6.2.4 Kártérítési igények intézése

Ha az előfizető a Szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában vagy az ügyfélszolgálaton személyesen jelentheti be.

A Szolgáltató által a 30 (harminc) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának, illetve a követelés elismerésének.

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a Szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén:

- (a) hibabejelentést tehet (lásd ÁSZF 6.1 pont);
- (b) bejelentést, panaszt tehet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (lásd ÁSZF 6.2 pont);
- (c) hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (lásd ÁSZF 6.6 pont);
- (d) kötbére lehet jogosult (lásd ÁSZF 6.3.1 pont);
- (e) kártérítés fizetésére lehet jogosult (lásd ÁSZF 6.3.2 pont)
- (f) az előfizető szerződés felmondására jogosult (lásd ÁSZF 12. pont)

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az ÁSZF 6.2 és 6.6. pontja határozza meg.

6.3.1.Kötbér

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

6.3.1.1 Késedelmi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésével a 2.3 pontban hivatkozott határidőhöz képest késedelembe esik, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

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 fenti bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

6.3.1.2. Hibás teljesítési kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a 6.1.1 pontban meghatározott értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakokra.

6.3.2 A kötbér mértéke

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese 6.3.1.2 a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese a 6.3.1.2 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a 6.3.1.2 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.3.3 Kártérítés

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

Az előfizetői szerződésekből eredő igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

6.3.4. Az előfizető által okozott hiba

A Szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

- (a) az előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
- (b) a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
- (c) az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- (d) a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
- (e) a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- (f) a tápellátás hibája; vagy
- (g) vis maior.

Előfizető teljes felelősséggel tartozik az által okozott hibára visszavezethető Szolgáltatónál fellépő károkért, költségekért. Szolgáltató jogosult ezen károkról, költségekről előfizető részére számlát kiállítani.

Szolgáltató jogosult számlát kiállítani előfizető részére minden olyan igazolható költségéről, amely abban az esetben keletkezik, ha előfizető téves, hiányos vagy pontatlan hibabejelentést tesz Szolgáltató felé. Kiemelten ebbe a körbe tartoznak a hibabejelentés kapcsán előfizetőnél történő helyszíni felmérések, kiszállások díjai.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk,

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

észrevételek intézésére telefonos ügyfélszolgálatot, valamint hibabejelentő szolgálatot működtet az 1. pontban hivatkozott elérhetőséggel.

Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét az ÁSZF 6.2 pontja tartalmazza.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul.

A Szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető igénybe vehesse bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó Szolgáltatóknak, az előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Az átadott információk csak a tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogvitákról

Tájékoztató a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogvitákról, 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 feltüntetésére

Az előfizető a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Vita jellege: általános hatáskörű szerv az elektronikus hírközléssel kapcsolatban

Központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrád út 106

Levelezési cím: 1376 Budapest Pf. 997,

Honlapja: www.nmhh.hu,

Telefonszám: 06-1-468 0673,

e-mail: info@nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Vita jellege: ügyfélszolgálat, előfizetői számlapanaszok Szolgáltató általi intézésének rendjével, kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos fogyasztói panaszokkal, továbbá egyes tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tilalmak megsértésével kapcsolatban

Központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest. Pf. 20.

Telefon: (06 -1- 459 4800

Honlapja: www.nfh.hu

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Gazdasági Versenyhivatal (

Vita jellege: egyes, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tilalmak megsértésével kapcsolatban

Központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036

Telefon (06 1) 472 8900

Honlapja: www.gvh.hu

Békéltető Testület - a fogyasztó (kizárólag egyéni előfizető) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület lásd:<http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes/html>

Vita jellege: a fogyasztónak minősülő előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából

Budapesten: Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: (06 1) 488 2131

Média- és Hírközlési Biztos

az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatással kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági jogkört nem gyakorol

Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75

Telefon: (06 1) 457 7141

Telefax: (06 1) 457-7105

Honlap címe: www.mhb.nmhh.hu

Pesti Központi Kerületi Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjvitákkal további az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban illetékes bíróság

Cím: 1055 Budapest, Markó u. 25.

Postacím: 1887 Budapest, Pf. 28.

Telefon: (06 1) 354-6000

Telefax: (06 1) 354-6057

7. Az előfizetői szolgáltatások díja

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása

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

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Az előfizető a szolgáltatás megrendelésekor meghirdetett díj fizetésére köteles. A szolgáltatás megrendelését követően felmerülő akciós díjváltozás nem érinti a szolgáltatás megrendelésekor hatályban lévő díjait.

Szolgáltató előírt tájékoztatási kötelezettsége mellett jogosult szolgáltatási díjait a szerződés időtartama alatt módosítani.

7.1.1 Egyszeri díjak

Az egyszeri díjakat a 4. számú melléklet tartalmazza.

Műsorterjesztési szolgáltatás nyújtásakor a plusz vételhely iránti igény esetén az előfizető a plusz vételhely kialakítását kérheti, ez esetben köteles az egyszeri díjat vételhelyenként kifizetni.

7.1.2 Rendszeres díjak

Az előfizető havi előfizetési díjat és szolgáltatástól függően, forgalmi díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 4. számú melléklet tartalmazza.

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a havi előfizetés díj nem tartalmazza az 1996. évi I. törvény 79. §-ban rögzített Tv üzemben tartási díjat. Egyéni előfizető egy SZHP-hoz csatlakoztatva három (3) darab végberendezésig egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén két készülékenként további egy havi díjat köteles fizetni (pl. 4 készülék esetén 1+1 havi, 5 készülék esetén 1+2 havi, 6 készülék esetén 1+3 havi, stb.). Üzleti/intézményi előfizető készülékenként köteles havi előfizetési díjat fizetni.

7.1.3 Díjazási időszakok

Szolgáltató az esedékes díjakról havonta számlát készít, és az előfizető részére azt megküldi. A szolgáltatási díj minden esetben előre fizetendő.

Ha az előfizető a tárgyidőszakot követő hónap végéig nem kap számlát, ezt írásban, azonosító adatainak megadásával be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen. Amennyiben Előfizető erre vonatkozó bejelentést nem tesz, a számla kézbesítettnek tekintett és utólagos erre vonatkozó reklamációt Szolgáltató nem köteles figyelembe venni, a késedelmes teljesítésre késedelmi kamat számítható fel.

7.1.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások

7.1.4.1 Amennyiben az előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezménnyel együtt veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a Szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerül okból nem kerül korlátozásra vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel.

7.1.4.2 Amennyiben az előfizető a 7.1.4.1 pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

7.1.4.3. A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

7.1.4.4. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

7.1.5 Késedelmi kamat

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti meg. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg egyéni előfizetők esetén a kamat mértéke a Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi előfizetők esetén a Ptk 301/A.§-ban meghatározott késedelmi kamat.

7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó eltérések

7.2.1. A díjfizetés és számlázás módja

Szolgáltató, előfizető részére kiállított számláját az előfizető szerződésben rögzített számlázási és postázási címre, kinyomtatva, postai úton juttatja el. Amennyiben az előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére.

Számlázási ciklusonként egy alkalommal adott számla postázási költsége a Szolgáltatót terheli, minden további alkalommal (másolat kérése, pótlás) Szolgáltató jogosult a postázási költséget előfizető részére felszámolni, a Magyar Posta Zrt. vonatkozó hatályos díjtarifa táblázata alapján.

7.2.2. A díjfizetés alapja

A díjfizetés az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás díja alapján történik.

7.2.3 A díjfizetés módja

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) az előfizető részéről átutalással;
- (b) postai csekken történő befizetéssel; vagy
- (c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a Szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 8 (nyolc) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

Az előfizető köteles a 7.1.5 pont szerinti késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be.

7.2.4 Vagyonbi biztosíték

7.2.4.1 Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer 15 (tizenöt) napos fizetési késedelembe esik, Szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 (hat) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt (45) napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

7.2.4.2 Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a Szolgáltató a díjhátralékot levonja, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül kiegészíteni.

7.2.4.3 Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, Szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

7.2.5 Kiugró számla

7.2.5.1 Kiugróan magas díjúnak tekintendő a számla (a továbbiakban: kiugró számla), ha eltérése az előző három hónap számlaátlagától felfelé 3,5-szeresen, vagy ezt meghaladó mértékben tér el.

7.2.5.2 A kiugró számla elérésekor a Szolgáltató hóközi számla kibocsátására jogosult. Amennyiben az előfizető a hóközi díjfizetést a hóközi számlában megjelölt határidőben nem teljesíti, az Eht. 137. § (1) bekezdés c) pontja alapján a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás korlátozása ellenére sem tesz eleget díjfizetési kötelezettségének, a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdése értelmében az előfizetői szerződést felmondhatja.

7.2.5.3 Az előfizető érdekeire figyelemmel, az előfizetői szerződés szerződésszegés miatti felmondását megelőzően a Szolgáltató jogosult a felmondásnál enyhébb szankcióként a szolgáltatást az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján szüneteltetni. Ilyen esetben a szolgáltatás további nyújtására abban az esetben kerülhet sor, ha az előfizető a Szolgáltató által meghatározott mértékű biztosítékot ad.

7.2.5.4 A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az előfizető hitelképességét - akár harmadik személyek igénybevétele útján - vizsgálni és az előfizetőtől ehhez szükséges információkat illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg, stb.) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az előfizető a szolgáltatást az előleg mértékéig veheti igénybe. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be, ellenkező esetben az ÁSZF hóközi (kiugró) számlára vonatkozó szabályai érvényesülnek.

7.2.5.5 A Szolgáltató az alacsony, vagy kiugróan alacsony díjú számlák kezelési módját nem különbözteti meg a szokásos számlázásától.

7.2.5.6 A számla formája; részletes számlamelléklet

Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzített rendszerességgel előfizető részére a hatályos jogszabályoknak megfelelő tartalmú számlát készít.

7.2.5.6.1 Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban tünteti fel, amelyben legalább a helyi, a helyközi, a belföldi távolsági (irányonként), és nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon hálózatokban végződött szolgáltatások díja (Szolgáltatónként), valamint a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefonszolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet). A számlamellékletben feltüntetésre kerülnek a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, továbbá a díjazási időszakok és kedvezmények.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

7.2.5.6.2 A Szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához a fentieknél részletesebb számlamellékletet is csatolhat abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse, és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, így különösen a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatásokat tartalmazó számlamellékletet.

7.2.5.6.3 A hívásrészletező számla nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyet, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség, kivéve, ha az előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér. A hívásrészletező számla határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

7.2.5.6.4 A Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

7.2.5.6.5 A havi hívásrészletező számlamelléklet – egyéni előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, üzleti (intézményi) előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem köti.

Tájékoztatás a részletes kimutatásról (hívásrészletezés)

A Szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben köteles feltüntetni azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. Ez a kimutatás az alábbi kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot:

- (a) Ha az előfizető a elektronikus hírközlési Szolgáltatótól a fentieknél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.
- (b) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

7.2.6 A díjak előfizető igénye szerinti előre megfizetése

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében, amennyiben erről a Szolgáltatóval megállapodik a szerződő felek által egyeztetett időtartamra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, s ebben az esetben a Szolgáltató díjkedvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett előrefizetett időszak eljártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerül ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy amennyiben a szüneteltetést az előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni, és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét kiszámlázni.

7.2.7 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai

Az áthelyezés, jellegváltás díja és az átírás (névátírás) díja a 4. sz. mellékletben kerül meghatározásra.

7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

Az akciókkal és akciós díjakkal kapcsolatos információk naprakészen elérhetők a Szolgáltató honlapján.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait valamint feltételeit az ÁSZF 6.3.3 pontja tartalmazza.

7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A kötbér meghatározását, mértékét és módjait az ÁSZF 6.3.1 és 6.3.2 pontja tartalmazza.

8. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1 A számhordozhatóság

A számhordozhatóság olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő előfizetői számot az átadó Szolgáltatótól az átvevő Szolgáltatóhoz való áttéréskor vagy a helyhez kötött szolgáltatás esetén a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének - hívásátírányítási információ változtatásával járó – megváltoztatásakor megtart..

Az átadó Szolgáltató az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonSzolgáltató, amelynek előfizetője Szolgáltató változás keretében az előfizetői számát egy másik telefonSzolgáltatóhoz viszi át.

Az átvevő Szolgáltató az az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötése keretében az előfizetett számát egy másik telefonSzolgáltatótól hozta át.

A számátadási időablak az a külön jogszabályban (55/2007. (V. 31. GKM rendelet) meghatározott időpontban kezdődő, megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó Szolgáltatóval megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészében szünetelhet.

A számátadási időablak: 4 óra hosszúságú időtartomány, amely alatt a számhordozás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a Szolgáltatók végrehajtják. A számátadási időablakok kezdő a) alap időablak kezdete: munkanapokon 18.00 óra, szombaton 8.00 óra, b) csúcsidőszaki időablak kezdete: munkanapokon 4.00 óra, szombaton 20.00 óra;

8.2 A Szolgáltató, mint átvevő Szolgáltató

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Az előfizetőnek a számhordozási igényét Szolgáltató, mint átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja.

Az átvevő Szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

(a) természetes személy esetén

- (aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- (ab) nem magyar állampolgár: útlevél és a lakcímet igazoló tartózkodási engedély, vagy más igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

(b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- (ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- (bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- (bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
- (bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

(c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- (ca) a szervezetet, szervet vagy társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- (cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétel kötelező,
- (cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
- (cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a Szolgáltató által.

Az előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, más Szolgáltató alatt érve bármely előző Szolgáltatót.

Az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- (a) az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- (b) az előfizetőnek az átadó Szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

- (c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az (a)-(b) pontokban meghatározott dokumentumok alapján,

Az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik.

E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő harminc (30) napos időszakok alapján kiszámított, illetve megállapított, ki nem egyenlített ellenértéket

- (a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlíti ki, illetve
(b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő Szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását az Eht. 128.§ (3) bekezdése szerint kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő Szolgáltató a fentiek szerint nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó Szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő Szolgáltató köteles – az átadó Szolgáltatóval együttműködve – az előfizető átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Az átvevő Szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény bejelentéséről a beérkezést követő két (2) munkanapon belül értesíteni átadó Szolgáltatót. Az értesítést követő két (2) munkanapon belül az átadó Szolgáltató értesíti átvevő Szolgáltatót a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról. A számhordozási igény bejelentésétől számított hat (6) munkanapon belül az átvevő Szolgáltató köteles az előfizetőt értesíteni a számhordozási igény elutasításáról.

A számhordozási igényt az igényt elfogadó válasz átvevő Szolgáltató általi kézhezvételét követő tíz (10) munkanapon belül teljesíteni kell, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több négy (4) óránál.

Az átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott telefonszolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a Szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A Szolgáltatók biztosítják a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

8.3 Szolgáltató, mint átadó Szolgáltató

Az átadó Szolgáltatót átvevő Szolgáltató köteles értesíteni a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény bejelentéséről az igény beérkezését követő két (2) munkanapon belül.

Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- (a) az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott; vagy
- (b) az előfizetőnek az átadó Szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott; vagy
- (c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az (a)-(b) pontokban meghatározott dokumentumok alapján; vagy
- (d) a számhordozási igényt az előfizető a harminc (30) napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

Az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- (a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlíti ki, illetve
- (b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő Szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Az átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott telefonszolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik.

9. Az előfizető szerződés időtartama

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

9.1.1 Az előfizetői szerződés az előfizetői szerződésben meghatározott (határozott) időtartamra vagy határozatlan időtartamra jön létre.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 12 (tizenkét) hónap, leghosszabb időtartama huszonnégy (24) hónap.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Az előfizetői szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján vagy ráutaló magatartás esetén az előfizetői hozzáférési pont telepítésének napján lép hatályba, és hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

9.1.2 A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételeit az ÁSZF 5.2 és 5.1 pontja, a megszüntetés szabályait az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

9.2. 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 előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával, illetve az Általános Szerződés Feltételek Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

9.2.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítása kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben semmilyen jogviszonyból származóan nem áll fenn díjtartozása.

9.2.2 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az előfizető tájékoztatása

A Szolgáltató az Általános Szerződés Feltételeket az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- (a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy Általános Szerződés Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy, amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- (b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- (c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- (d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja.

A (d) pontban hivatkozott egyoldalú szerződésmódosításra a Szolgáltató az alábbi feltételekkel jogosult:

- 1. az ÁSZF-ben és internetes honlapján feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt; vagy
- 2. az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felmérésen alapuló nézettségi adatok vagy a médiaSzolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket és már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit nem érintő módon korlátozás nélkül jogosult az ÁSZF módosítására, így különösen szöveg pontosítására, helyesbítésére, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetésére, hálózatfejlesztés vagy műszaki ok miatti módosításra.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Az ügyfélszolgálat címének, telefonszámának, nyitvatartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a szerződésmódosításhoz kapcsolódó kötelezettségek. A Szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé teszi.

9.2.3. Az Előfizető értesítése

Ha az Általános Szerződés Feltételekben, illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei bármely okból megváltoznak, Szolgáltató erről - a tervezett módosítást megelőzően 30 (harminc) nappal - előfizetőt az alábbi módon értesítheti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt:

- (a) változásokat az ügyfélszolgálaton illetve az internetes honlapján (www.tenet.hu) közzéteszi; és
- (b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad;
- (c) amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a számlalevél mellékletében megküldi a tájékoztatót.

Az értesítés tartalmazza:

- (a) az utalást az Általános Szerződés Feltételek módosítására;
- (b) a módosítások rövid leírását;
- (c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- (d) a közzétett Általános Szerződés Feltételek elérhetőségét;
- (e) amennyiben a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- (f) az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

Amennyiben a Szolgáltató által kezdeményezett módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 (tizenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést az értesítéstől számított 15 (tizenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

A Szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az Általános Szerződés Feltételek azon módosításaira, amikor az Általános Szerződés Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A Szolgáltató a módosított Általános Szerződés Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a közzétételt követő 15 (tizenöt) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben elírt módon és időpontban értesítette.

9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1 A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont („SZHP”) áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért SZHP a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a Szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül az SZHP-t áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül. A 15 (tizenöt) napos értesítési határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összege a Szolgáltató honlapján, illetőleg ügyfélszolgálatán van közzétéve.

Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel.

A határozott időtartamra szóló, valamint az akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az SZHP áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg.

9.3.2 Számlázási cím módosítása

Az előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a Szolgáltatónak a címváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

9.3.3. Változás az előfizető személyében (átírás, névátírás)

A Szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződés Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történ jogutódlás következtében változás következik be (átírás, névátírás). Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege a Szolgáltató honlapján, illetőleg ügyfélszolgálatán van közzétéve. Az átírás teljesítésének határideje: azonban nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada, azonban nem haladhatja meg az átírás díját. A kötbér összegét a Szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

9.3.4 Csomagmódosítás

A szolgáltatás előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a szolgáltatási csomagjukat az előfizetői szerződés időtartama alatt a jelen pontban foglalt rendelkezések szerint megváltoztathassák.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Az új csomag igénybevételét a Szolgáltató a következő számlázási ciklus kezdetétől biztosítja, amennyiben az igénybejelentés a tárgyhónap 15. napjáig beérkezik. A csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az előfizetőt e-mailben értesíti.

A Szolgáltató nem köteles az előfizető szolgáltatási csomagját módosítani abban az esetben, ha az előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen jogalapból származóan díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időtartamra történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

9.3.5 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

- (a) a felek erre vonatkozó megállapodása alapján;
- (b) ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé;
- (c) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okokból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság igazolta.

A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztathatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a Szolgáltató az előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban indokolja.

A Szolgáltató a (b) és (c) pontokban meghatározottak miatti hívószámváltozásról az előfizetőt harminc (30) nappal előre értesíti.

Az előfizetői szám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató hatvan (60) napig – a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot hat (6) hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. A Szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy (1) évig.

9.4 Változás a Szolgáltató személyében

9.4.1 A Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi Szolgáltató) - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más Szolgáltató (a továbbiakban: új Szolgáltató) léphet. Az érintett előfizetők felé a régi Szolgáltató az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok vagy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el.

9.4.2 A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött egyedi előfizetői szerződéseket engedményezés, tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruhazza – az egyedi előfizetői szerződéseket egyoldalú, az előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1 A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges alábbi személyes adatokat:

- (a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, személyi igazolvány száma (az előfizető hozzájárulása esetén);
- (b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori, születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje valamint - az előfizető hozzájárulása esetén - személyazonosító okmányának száma;
- (c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi jelzőszáma;
- (d) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- (e) az előfizető címe és az állomás típusa;
- (f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (g) egyéb szolgáltatás típusa, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- (h) szolgáltatás dátuma, időtartama;
- (i) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- (j) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának esetei;
- (k) az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- (l) az előfizető hozzájárulása mellett egy mobiltelefonszáma és/vagy email címe, a szolgáltatás aktiválásához szükséges kódok fogadása miatt.

A Szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából az előfizető kifejezett előzetes beleegyezésével kezelheti a 10.1.1 pontban meghatározott adatokat.

10.1.2 Az adatok tárolásának időtartama

10.1.2.1 A 10.1.1 (a)-(c) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 10.1.1 (d)-(k) pontok szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények a törvényes elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

10.1.2.2 A Szolgáltató a 10.1.1(g) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a törvényes elévülést követő 1 (egy) év után, 30 (harminc) napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. Szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

10.1.2.3 Szolgáltató jogosult azokat az e-mail címeket, illetve az ezekhez tartozó, a Szolgáltató szerverein tárolt tartalmat, melyet az előfizető több, mint hat hónapja nem töltött le törölni, kivéve, ha az előfizető és a Szolgáltató ettől eltérően állapodik meg.

10.1.3 Az adatok továbbításának feltételei

10.1.3.1 Jogszabályon illetve előfizetői kérelmen alapuló adatátadás

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek szolgáltatás igénybevételéhez, valamint az illetékes hírközlési hatóság feladatai végzéséhez szükségesek a Szolgáltató köteles

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

jogszabályban meghatározott módon és esetekben a hatóság részére szolgáltatni még akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közléstartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok, és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott bűnmegelőzési és büntetővizsgáló feladatokat ellátó szerv (a továbbiakban együttesen: nyomozó hatóságok) tekintetében külön törvényben foglaltak szerint továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok a jogszabályban előírt jogkör gyakorlása során eseteket kivéve a Szolgáltató - az érintett előfizető beleegyezése nélkül - a közléseket nem figyeli meg, hallgatja le, tárolja vagy a közlésekbe nem avatkozik bele, vagy figyeli azokat meg, kivéve az alábbi, az előfizető érdekében tett intézkedéseket:

- (a) a Szolgáltató az e-mail, valamint a web-hosting szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (back-up). A biztonsági mentéseket a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.
- (b) A Szolgáltató rendszerén keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és az előfizető adatainak és hálózati erőforrásainak védelmében. A szűrést a továbbított elektronikus leveleken kizárólag abban az esetben alkalmazza a Szolgáltató, ha ügyfelei általánosan érintettek, vagy a Szolgáltató rendszereinek működését súlyosan veszélyeztetni (ilyen különösen, de nem kizárólag a nagy mennyiség, sok felhasználót érintő kéretlen levél (spam) vagy a vírusok szűrése). A Szolgáltató által alkalmazott szűrési eljárás sem nyújthat teljes körű, hibátlan védelmet, ezért előfordulhat, hogy a felhasználó vírusos levelet kap, vagy egy nem vírusos levelet a rendszer vírusosnak érzékel. A Szolgáltató nem felel a vírusos levelek megjelenéséből, vagy a szűrési eljárás által vírusosnak vagy spamnek észlelt levelek elvesztéséből keletkező károkért.

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

10.1.3.2 Adatátadás hivatalos vagy más szervek részére

A 10.1.1. pontban hivatkozott adatok átadhatók:

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

10.1.3.3 Adatátadás más hírközlési Szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése

A Szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából, jogosult az előfizető azonosításához szükséges, az előfizetői szerződésben, valamint a 16.1 pontban szereplő adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik hírközlési Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

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

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

A Szolgáltató úgy választja meg és minden esetben úgy üzemelteti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az Eht.-ban meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál nem valamely törvényes célból történő adatkezelésre került sor.

A Szolgáltató a szolgáltatás előfizetője, felhasználója részére biztosítja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. Az előfizető, felhasználó bármikor kérheti, hogy a Szolgáltató a hibás személyes adatokat kijavítsa.

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemelteti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Az előfizető vagy felhasználó elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított tárolt vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés esetén a Szolgáltató az Eht. 156. §-a szerint haladéktalanul bejelentést tesz a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, valamint, amennyiben a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, szükség szerint indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintett előfizetőt vagy más magánszemélyt. A Szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.

További előírásokat tartalmaz a Szolgáltató adatvédelmi szabályzata.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai

Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

11.1. Az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e.

Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a Szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás átvételét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, ami azt jelenti, hogy vonatkozásukban az egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF szabályai lesznek alkalmazandók. Amennyiben a kis- és középvállalkozásnak minősülő megrendelő nem kéri írásban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, úgy a Szolgáltató jelen üzleti ÁSZF-je lesz alkalmazandó az előfizetői szerződése vonatkozásában.

A 2011. december 1-jét megelőzően a Szolgáltatónál előfizetéssel rendelkező, kis- és középvállalkozásnak minősülő előfizető 2011. december 1-jétől kezdeményezheti üzleti előfizetői szerződése választása szerinti egyéni előfizetői szerződésre módosítását. E szerződésmódosításkor a Szolgáltató a kis- és középvállalkozás előfizetői minősége változására tekintettel külön díjat nem alkalmaz.

A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejárta előtt nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható.

11.2 Az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak az előfizető előzetes hozzájárulásával alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára.

Amennyiben az előfizető úgy nyilatkozik, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt, tilos 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. szerint reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából. Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

11.3 Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi Tájékoztató

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Ennek keretében az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződéshez mellékelt Adatkezelési Nyilatkozatot. Az előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a Szolgáltató adatvédelmi felelősénél bejelentheti. Az előfizetők és felhasználók személyes adatainak kezeléséről szóló Adatvédelmi Tájékoztató, melyben szerepel a Szolgáltató adatvédelmi felelősének neve és elérhetősége is - a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kifüggesztésre kerül.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei,

Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

12.1.1 A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

- (a) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a Szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző 60 (hatvan) nappal értesíti;
- (b) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése;
- (c) az előfizető jogutód nélküli megszűnése;
- (d) az előfizető halála;
- (e) Szolgáltató részéről súlyos szerződésszegés miatti rendkívüli felmondás esetén. (az ÁSZF 12.3.1. alpontjában foglaltak szerint);
- (f) a felek közös megegyezésével;
- (g) a szolgáltatás lehetetlenülése esetén.

Határozott időtartamú szerződés a határozott időtartam lejártát követően automatikusan határozatlan idejűvé alakul át, amennyiben a felek bármelyike a határozott idő leteltét megelőző napig nem nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszüntetnek tekinti. A Szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt erről a lehetőségről.

12.1.2 A határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megszűnése

A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés a 12.1.1 pontban felsoroltakon túl az Általános Szerződés Feltételekben és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben szűnik meg.

12.2 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

12.2.1 A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés 8 (nyolc) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondható.

12.2.2 Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejáta előtt, a Szolgáltató követelheti az előfizető által igénybe vett kedvezményeket, kötbér formájában.

A Szolgáltató a fenti jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az előfizető az előfizetői szerződést azért mondja fel, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

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

12.2.3 Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása, illetve megszűnése esetén az előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

12.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje – az 12.3.1 és 12.3.2 pontokban meghatározottak kivételével, nem kevesebb, mint 60 (hatvan) nap.

12.3.1 Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel mondhatja fel, ha

- (a) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg,
- (b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- (c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül is - harmadik személy részére továbbértékesíti,
- (d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- (e) az Általános Szerződés Feltételek 5. számú mellékletében meghatározott Internet Használati Alapelvekben meghatározott magatartások valamelyikét tanúsítja;
- (f) az előfizető a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, azt, vagy a rendelkezésére bocsátott berendezéseket (pl. dekoder) harmadik személyeknek jogellenes átadja, továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

12.3.2 A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

hiányában vagy 10.000-(tízezer) Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, a 10.000 (tízezer) Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett be, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

12.3.3 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 haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

12.3.4 A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, illetve amennyibe az előfizető az előfizetői szerződésben hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg az előfizető részére, amelynek kézbesítése hiteles igazolható, kivéve ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudta így értesíteni, mert nem rendelkezik az előfizető e módon történ értesítéséhez szükséges adatokkal. A felmondás tartalmazza:

- a) felmondás indokát;
- b) felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját;
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a fenti 12.3.3 pontban foglaltakról.

12.3.5 Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy az Eht. 137. § feltételei szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.6 Amennyiben az előfizető nem fogadja el az Általános Szerződés Feltételek módosulását, Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 60 (hatvan) napos határidővel felmondani.

12.3.7 Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis maior miatt a Szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább 60 (hatvan) napig lehetetlenné válik, akkor az előfizetői szerződés megszűnik.

12.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére

Az előfizetői szerződés megszűnéséig felmerül díjakat az előfizető köteles megfizetni. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésére a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor.

Amennyiben az előfizető a határozott időre megkötött előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem a Szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszünteti, úgy köteles az az általa igénybe vett kedvezményeket, kötbér formájában.

Akcio keretében kötött előfizetői szerződés felmondása esetén a fizetendő díjakat az adott akciós szerződés határozza meg.

12.5 Leszerelés

A Szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A Szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő 30 (harminc) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a Szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

30. (harmincadik) naptári napot követően a Szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

A Szolgáltató a közvetítőválasztás lehetőségét a szolgáltatás vonatkozásában nem biztosítja.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

14.2.1 A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizető jelszavak használata

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírását követően minden igénybe vett szolgáltatáshoz egyedi ékezetes karaktereket nem tartalmazó jelszót és felhasználó nevet kap, amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges.

A jelszó módosítását bármikor kérheti az előfizető, de azt kizárólag faxon, vagy személyesen, az előfizető (vagy meghatalmazottja) személyének azonosítása után teheti meg, egyszeri díj ellenében, melynek mértékét a 4. számú Melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelszót a Szolgáltató személyes adatként kezeli. Az előfizető köteles a jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben a jelszó az előfizetőnek felrőhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató javasolja, hogy az előfizető jelszóválasztáskor vegye figyelembe az alábbiakat:

- A jelszó tartalmazzon kis-, és nagybetűket
- Tartalmazzon számokat és speciális karaktereket (ilyen karakterek:0-9;@#%\$%^&*()+-)
- Legalább 8 karakter hosszúságú legyen
- Ne tartalmazzon semmilyen nyelven értelmes szót
- Ne használjon családi neveket, beceneveket stb.
- Ne legyen összefüggés a felhasználói azonosító és a jelszó között! (pl. A jelszó ne legyen az azonosító visszafelé leírva: azonosító: alma, jelszó: amla)

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

14.2.2 Az előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos jogai, felelőssége

Az előfizető a szolgáltatást köteles rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az 5. számú mellékletben csatolt, Internet Használati Alapelvek bármelyikének megsértése, mely az 5.2. illetve a 12.3.1 d) pontban foglalt jogkövetkezmények alkalmazását vonhatja magával.

14.2.3 Az előfizető felelőssége a szolgáltatás felhasználásával kapcsolatban

Az előfizető felel minden, az előfizetése felhasználásával, harmadik fél által végzett tevékenységért, amely ellentétes a jogszabályokkal és/vagy az Internet Használati Alapelvekben meghatározott irányelvekkel. Ez különösen vonatkozik az Internet szolgáltatást igénybe vevőkre és más dedikált felhasználókra, akik a Szolgáltatói hozzáféréseken keresztül kapcsolt szervereket üzemeltetnek.

14.2.4 Az előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért

Az Internet Használati Alapelvek összes rendelkezése az előfizető e-mail postafiók használatára is vonatkozik. Amennyiben az Internet Használati Alapelvek megszegésében másodlagos postafiók használója is részes, az előfizető előfizetése, ideértve az összes másodlagos postafiókot, megszüntethet. Az előfizetői jogviszony megszüntetése az előfizetői szolgáltatáson keresztül történő összes e-mail és Internet hozzáférés elvesztését eredményezi. Szolgáltató jogosult az előfizetői jogviszony megszűnését követő hat hónap elteltét követően az előfizető e-mail címét/címeit újra felhasználni. Előfizető ezzel kapcsolatosan semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

14.2.5 Biztonság

A szolgáltatás helytelen használatáért az előfizetőt terheli a felelősség, még abban az esetben is, ha a nem megfelelő tevékenységet az előfizető családtagja, barátja, vendége, vagy alkalmazottja követte is el. Az előfizető köteles megfelelő biztonsági intézkedéseket alkalmazni annak érdekében, hogy megelőzze, vagy minimalizálja a szolgáltatás jogosulatlan alkalmazását, lépéseket téve annak biztosítására, hogy jogosulatlan személy ne férhessen hozzá a szolgáltatás használatához. Az előfizető nem használhatja fel saját előfizetését más előfizetés biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

14.2.6 Jelszó titok és védelem

Az előfizető jelszava hozzáférést biztosít az előfizető adataihoz és szolgáltatásához. Az előfizető felelőssége a jelszó titokban tartása. Az előfizetés illetve a szolgáltatás megosztása jogosulatlan felhasználókkal nem engedélyezett. Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy mások ne használhassák a szolgáltatást, mivel az ilyen használatért, az előfizető beleegyezésétől függetlenül, az előfizetőt terheli a felelősség.

14.2.7 Az előfizetői ügyfélszám alkalmazása

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg ügyfélszámot kap a Szolgáltatótól, amely a jövőben az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltatónál azonosítóként szolgál. A Szolgáltató az ügyfélszám megadását követően telefonon illetőleg a személyesen megjelent ügyfél számára tájékoztatást ad.

Az előfizetői ügyfélszámot a Szolgáltató személyes adatként kezeli. Az előfizető köteles az ügyfélszámot bizalmasan kezelni. Amennyiben az ügyfélszám az előfizetőnek felrhatóan

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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

Az előfizető köteles a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező végberendezést és valamennyi egyéb eszközt megőrizni és az előfizetői szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni. Az előfizető felelős az ilyen berendezésekért/eszközökért és az azokban a Szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért. A berendezésnek, eszköznek a Szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező elveszése, megsemmisülése, javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles a berendezés, eszköz Szolgáltató által nyilvántartott könyv szerinti értékének megtérítésére. Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles az ilyen végberendezéseket és egyéb eszközöket az ÁSZF fenti 12.5 pontja szerint visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizető az adataiban bekövetkezett változásokat a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles írásban bejelenteni, és a Szolgáltató kérésére hitelt érdemlő módon igazolni a Szolgáltatónak.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat az 1. számú mellékletben megtalálható csatornakiosztások tartalmazzák. A Szolgáltató ugyanott tünteti fel azt, ha valamely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja.

1. számú melléklet

A szolgáltatások leírása, programcsomagok

1. Szolgáltatási csomagok

Analóg szolgáltatási csomagok:

Silver

Digitális szolgáltatási csomagok:

Alapcsomagok:

Digital Bronze
Digital Gold
Digital Gold SD DVR
Digital Gold HD DVR

Prémium csomagok:

Európa
Világ
Filmbox
digital HBO Pak
digital HBO MaxPak
digital active

Az aktuális csatornakiosztásról az előfizetők folyamatos tájékoztatást kaphatnak az ügyfélszolgálatától, illetve letölthető a www.atelecom.hu weboldáról.

2. Igénybevétel műszaki és egyéb feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/vagy berendezés szükséges. A vevőkészülék és az esetlegesen igénybe vett kiegészítő berendezés (analóg konverter, médiabox) áramellátásáról az előfizető az előfizető saját költségére gondoskodik. Abban az esetben, ha az előfizető a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott kiegészítő berendezést az előfizetői hozzáférési pontra kapcsolódó, saját tulajdonú lakáshálózatára csatlakoztatja, úgy annak a jelátvitel minőségére vonatkozó paramétereit nem a Szolgáltató a felelős.

A digitális- és kiegészítő digitális szolgáltatás igénybe vételéhez a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott médiabox és dekódoló kártya (Smartkártya) szükséges. A médiabox, és az abban található dekódoló kártya (Smartkártya) a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ennek megfelelően az előfizetőnél elhelyezett médiabox már kártyával, illetve a dekódoló kártya az előfizetői szerződésben, vagy annak módosításában meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át.

A Szolgáltató egy felszerelési címre az előfizető által kért második, illetve harmadik médiaboxot a 4. számú Mellékletben meghatározott havidíj megfizetése ellenében biztosítja.

A digitális- és kiegészítő digitális szolgáltatás EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező végberendezéssel érhető el. Az 1. számú Mellékletben meghatározott HD (high definition – nagy felbontású) csatornák, illetve az azokat tartalmazó szolgáltatási csomagok kizárólag az erre alkalmas médiabox, és HD minőség elérését lehetővé

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

tevő (úgynevezett HD-ready vagy fullHD, HDMI csatlakozóval ellátott) végberendezés igénybe vételével élvezhetők HD minőségben.

Az előfizető tulajdonában lévő vevőkészülék műszaki alkalmatlanságából, vagy nem megfelelő minőségéből adódó vételi hibákért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. A készülék behangolása az adás csatornáira a csatlakozáskor történő első behangoláson túl nem a Szolgáltató feladata, sem esetleges csatornaváltások esetén, sem az üzemeltetés során.

Technikai okból a Digital HBO Pak, Digital HBO MaxPak, és a digital Active szolgáltatási csomagok kizárólag a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott médiabox használata mellett vehetők igénybe.

A HBO/HBO Pak (Digital HBO Pak és Digital HBO MaxPak) és Active prémiumcsomagokat a műsorszolgáltatókkal fennálló szerződéses rendelkezések alapján üzleti/intézményi előfizetők nem vehetik igénybe, kivéve ha külön nyilatkozatban vállalják, hogy ezen műsorokat nyilvánosság számára nyitva álló helyen (pl. szállodák, éttermek, szórakozó helyek stb.) nem teszik lehetővé, illetve nem osztják el.

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

2. sz. melléklet

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A felsorolt szolgáltatásokat Szolgáltató Újbuda Tóváros területén nyújtja

3. sz. melléklet
A szolgáltatás minőségi célértékei

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	- A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	- A mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	≤ 30 nap	≤ 30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ában teljesített határideje	- A mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	≤ 72 óra	≤ 72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - - Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	≥ 95%	≥ 95%
A számlapanaszok intézésére vonatkozó határidő	A számlapanasz szolgáltató általi kézhezvételtől az elintézéséig számított időtartam		30 nap	≤30 nap
Vivőszint	- Az előfizetői átadási ponton mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ában teljesített értéke	- A mutató az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - Az alapadatokat a hitelesített mérőműszer szolgáltatja	≥ 65 dB μ V	≥ 65 dB μ V
Jelszint különbségek	- Az elosztott szomszédos televíziós csatornák legnagyobb jelszintkülönbségei az előfizetői átadási ponton mérve	- A mutató az előfizetői átadási ponton mért jelszintkülönbségek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - Az alapadatokat a hitelesített mérőműszer szolgáltatja	≥ 3 dB	≥ 3 dB
Vivő / zaj viszony	- Az előfizetői átadási ponton mért vivő / zaj viszony	- A mutató az előfizetői átadási ponton mért vivő / zaj mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - Az alapadatokat a hitelesített mérőműszer szolgáltatja	≥ 42 dB	≥ 42 dB

4. számú melléklet

A Szolgáltatások Díjszabása

Analóg szolgáltatások listaára

Silver	5.990,- Ft/hó
Csatlakozási díj	1.270,-Ft/hó

Digitális szolgáltatások listaára

	Közszolgálati	Digital Bronze	Digital Gold	Csatlakozási díj
Csatornák száma	4	42	70	
Listaár **	1 905 Ft 20.320 Ft)	5 822 Ft	7 102 Ft	1 270 Ft (Közszolgálati:

1 év hűségnyilatkozattal

	1 905 Ft	4 267 Ft	6 096 Ft	1 270 Ft
--	----------	----------	----------	----------

Prémium MÉDIABOX opció*

Havidíj	Gold (SD DVR) 2 858Ft	HD Gold (HD DVR) 3 178Ft
---------	-----------------------	--------------------------

Prémium csomagok

Csatornák

Európa: BBC Entertainment, ZDF, VOX, SAT1, RTL, TV5 Monde, TVE, Rai Uno, Ert SAT
Világ: RTR Planet, CCTV4, Polonia, Szlovén1, Szlovák2, ORF1, ORF2
Filmbox digital: Filmbox HD*, Filmbox Extra, Filmbox Family
HBO Pak digital: HBO, HBO2
HBO MaxPak digital: HBO, HBO2, HBO Comedy, HBO HD**, Cinemax, Cinemax2
active: Hustler Tv, XXX Xtreme, X-MO

Liataár:

<u>Európa:</u>	406 Ft
<u>Világ:</u>	406 Ft
<u>Filmbox digital:</u>	2 032 Ft
<u>HBO Pak digital:</u>	3 124 Ft
<u>HBO MaxPak digital:</u>	4 180 Ft

Általános Szerződési feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére

Active: _____ 3 165 Ft

*A feltüntetett árak az ÁFA-t (27%) tartalmazzák,