

# **Mikroháló Távközlési, Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

(székhely: 2152 Fót, Szent Benedek park 75-77.sz)

## **Általános Szerződési Feltételek internet szolgáltatás igénybevételére**

**Érvényes:  
2013. május 01.**

# TARTALOMJEGYZÉK

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.     | Általános adatok, elérhetőség.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5  |
| 1.1.   | A Szolgáltató neve, címe.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5  |
| 1.2.   | A Szolgáltató központi 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  |
| 1.6.1. | Alkalmazandó jogszabályok .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 6  |
| 1.6.2. | Az ÁSZF elérhetősége .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6  |
| 1.6.3. | Az ÁSZF hatálybalépése.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6  |
| 2.     | Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7  |
| 2.1.   | Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás részletes szabályai.....                                                                                                                                                                                                                                                                              | 7  |
| 2.1.1. | Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7  |
| 2.1.2. | Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 8  |
| 2.1.3. | A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....                                                                                                                                                                                                                                                       | 9  |
| 2.2.   | Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10 |
| 2.3.   | A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő .....                                                                                                                                                                                                                                                            | 12 |
| 2.3.1. | Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásra, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....                                                                                                                                                                                                                                                | 12 |
| 2.4.   | Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele .....                                                                                                                                                                                                                                                              | 13 |
| 2.4.1. | Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 13 |
| 3.     | Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 14 |
| 3.1.   | A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 14 |
| 3.2.   | A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 14 |
| 3.3.   | Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 14 |
| 3.4.   | A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....                                                                                                                                                                                                                                                                           | 14 |
| 4.     | Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 15 |
| 4.1.   | Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere ..... | 15 |
| 4.2.   | A szolgáltatás minőségére hatással lévő egyéb szolgáltatásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....                                                                                                                                                                                                               | 16 |
| 4.2.1. | A szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére.....                                                                                                                                                                                                                             | 16 |
| 4.2.2. | Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai .....                                                                                                                                                                                                              | 16 |
| 4.3.   | Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet. ....                                                                                                                                                             | 17 |
| 4.4.   | Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 17 |
| 4.4.1. | A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége .....                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 17 |

|        |                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.4.2. | A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának lehetővé tétele .....                                                                                                                                     | 17 |
| 5.     | A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....                                                                                                                                                                                | 19 |
| 5.1.   | Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei .....                                                                                                                                                           | 19 |
| 5.1.1. | Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama .....                                                                                                                                                           | 19 |
| 5.1.2. | A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és fizetendő díj mértéke.....                                                                                                                                                         | 20 |
| 5.2.   | Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei .....                                                                                                                                                            | 20 |
| 5.2.1. | Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei .....                                                                                                                                  | 21 |
| 6.     | Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....                                                                                                                                                                    | 22 |
| 6.1.   | Hibaelhárítási célértékek, eljárások .....                                                                                                                                                                                      | 22 |
| 6.2.   | Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....                                                                                                                                                                                 | 22 |
| 6.2.1. | A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése.....                                                                                                                                                                                | 23 |
| 6.3.   | Hibás teljesítés, viták rendezésének módja, kötbér .....                                                                                                                                                                        | 23 |
| 6.4.   | Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje .....                                                                                                                                                                   | 24 |
| 6.5.   | A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták rendezése .....                                                                                                                                                               | 24 |
| 7.     | Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....                                                                                                                                                               | 25 |
| 7.1.   | Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....                                                                                                                                                                            | 25 |
| 7.2.   | Díjfizetési módok .....                                                                                                                                                                                                         | 25 |
| 7.3.   | Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....                                                                                                                                                                                    | 25 |
| 7.4.   | A kártérítési eljárás szabályai.....                                                                                                                                                                                            | 25 |
| 7.5.   | A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....                                                                                                                                                                                  | 25 |
| 8.     | A szerződés időtartama.....                                                                                                                                                                                                     | 26 |
| 8.1.   | A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei..... | 26 |
| 8.1.1. | A szerződés időtartama.....                                                                                                                                                                                                     | 26 |
| 8.1.2. | Az előfizetői szolgáltatások korlátozása.....                                                                                                                                                                                   | 26 |
| 8.1.3. | Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai.....                                                                                                                                                                            | 26 |
| 8.1.4. | Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....                                                                                                                                                                               | 27 |
| 8.2.   | Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja .....                                               | 29 |
| 8.2.1. | Az előfizetői szerződés módosítása .....                                                                                                                                                                                        | 29 |
| 8.2.2. | Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén .....                                                                                                                                                        | 30 |
| 8.3.   | Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....                                                                                                            | 30 |
| 8.3.1. | Előfizetői felmondás .....                                                                                                                                                                                                      | 30 |
| 8.3.2. | Átírás.....                                                                                                                                                                                                                     | 30 |
| 8.3.3. | Áthelyezés .....                                                                                                                                                                                                                | 31 |
| 8.3.4. | Csomagmódosítás.....                                                                                                                                                                                                            | 31 |
| 9.     | Adatkezelés, adatbiztonság.....                                                                                                                                                                                                 | 32 |
| 9.1.   | A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....                                                                                                                           | 32 |
| 9.1.1. | Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak .....                                                                                                                                                                | 32 |

|        |                                                                                                                                                                 |    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9.1.2. | Adatszolgáltatás, publikus .....                                                                                                                                | 32 |
| 9.1.3. | Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra .....                                                                                  | 32 |
| 9.1.4. | Forgalmi és számlázási adatok .....                                                                                                                             | 33 |
| 9.1.5. | Adatok átadásának esetei .....                                                                                                                                  | 34 |
| 9.2.   | Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....                           | 34 |
| 10.    | Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje .....           | 36 |
| 11.    | Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei .....                                                                                                | 37 |
| 11.1.  | Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről .....                                                                                                  | 37 |
| 11.2.  | Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltató részéről .....                                                                                                 | 37 |
| 11.3.  | Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....            | 39 |
| 12.    | Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....                                                     | 40 |
| 12.1.  | Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....                                                                                                          | 40 |
| 12.2.  | A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....                                                                                                                | 41 |
| 12.3.  | A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek ..... | 41 |
| 12.4.  | Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....                                                                                                             | 41 |

## Mellékletek

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. sz. melléklet Szolgáltatás leírások, Díjak, célértékek .....        | 43 |
| 2. sz. melléklet Adatvédelmi tájékoztató .....                         | 52 |
| 3. sz. melléklet Célérték melléklet .....                              | 62 |
| 4. sz. melléklet Előfizetői szerződés minta .....                      | 63 |
| 5. sz. melléklet Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről ..... | 71 |
| 6. sz. melléklet Fogalmak értelmezése .....                            | 74 |
| 7. sz. melléklet Hálózat használati irányelvek .....                   | 77 |

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve, címe

|                 |                                        |
|-----------------|----------------------------------------|
| Név:            | Mikroháló Kft.                         |
| Cím:            | 2151 Fót, Szent Benedek park 75-77.sz. |
| Cégjegyzékszám: | 13-09-158226                           |
| Adószám:        | 13240323-2-13                          |
| Bankszámlaszám: | CIB bank: 10700581-48429106-51100005   |

(a továbbiakban: „Szolgáltató”)

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

|                                         |                                         |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Ügyfélszolgálat címe:                   | 2151 Fót, Szent Benedek park 75-77.sz.  |
| Ügyfélszolgálat telefonszáma:           | 06 21 2233 000                          |
|                                         | 06 1 353 9000                           |
|                                         | 06 40 777 000 (kék szám)                |
| Ügyfélszolgálat fax száma:              | 06 1 353 9002                           |
| Ügyfélszolgálat nyitva tartása:         | Munkanapokon 09 - 17 óra között         |
| Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: | info@mikrohalo.hu                       |
| Internetes honlapjának címe:            | www.mikrohalo.hu/s-ugyfelszolgalat.html |

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

|                                       |                                        |
|---------------------------------------|----------------------------------------|
| A hibabejelentő címe:                 | 2151 Fót, Szent Benedek park 75-77.sz. |
| A hibabejelentő telefonszáma:         | 06 21 2233 000                         |
|                                       | 06 1 353 9000                          |
|                                       | 06 40 777 000 (kék szám)               |
| A hibabejelentő fax száma:            | 06 1 353 9002                          |
| A hibabejelentő nyitva tartása:       | Munkanapokon 09 - 17 óra között        |
| Hibabejelentő elektronikus levélcíme: | info@mikrohalo.hu 0-24 óra             |

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

|         |                  |
|---------|------------------|
| Honlap: | www.mikrohalo.hu |
|---------|------------------|

### 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

#### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Telefon: 1 457 7100  
Telefax: 1 356 5520

#### Média- és Hírközlési Biztos

Levezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Telefon: 1 457 7141  
Telefax: 1 457 7105

#### Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József Krt. 6.  
Levélcím: 1428 Budapest Pf. 20.  
Telefon: 1 459 4800, 06 80 201 205  
Telefax: 1 210 4677

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

### **1.6.1. Alkalmazandó jogszabályok**

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

### **1.6.2. Az ÁSZF elérhetősége**

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek hatályos rendelkezéseit az ügyfélszolgálaton, internetes honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

**[www.mikrohalo.hu/s-ugyfelszolgalat.html](http://www.mikrohalo.hu/s-ugyfelszolgalat.html)**

### **1.6.3. Az ÁSZF hatálybalépése**

A jelen Általános Szerződési Feltételek eredeti változata napján lépett hatályba. Az ÁSZF módosítása(i) hatálybalépésének napja: 2013.05.01.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### Általános szabályok

- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.
- Az előfizetői szerződésekre e törvény rendelkezéseit és e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletek rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletekben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók.
- A törvényben foglaltaktól a szolgáltató az előfizetői szerződéseken és az általános szerződési feltételekben csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény, illetve a felhatalmazása alapján kiadott Elnök által hozott rendelet kifejezetten megengedi.
- Az Elnöki rendeletben meghatározta azon előfizető szerződésekre és általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezések körét, amelyek alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.
- Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.
- A felek az egyedi előfizetői szerződésben az e törvényben, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.
- Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.
- A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.
- Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás részletes szabályai

#### 2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban teheti meg. A bejelentésnek legalább az alábbi elemeket kell tartalmaznia:

- az előfizető neve, lakóhely, tartózkodási helye, nem magánszemély esetén székhelye
- nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma
- az előfizető által választott szolgáltatás díjcsomag
- az előfizetői végberendezés felszerelésének, helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma
- az igénybejelentés helye, időpontja

A 2011. 6/2001 NMHH elnöki rendelet 5.§ (1) bekezdésében foglaltak alapján: A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: 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 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges előzetes felmérést, vizsgálatot, valamint ezen a határidőn belül nyilatkozik és értesítést küld ajánlattevőnek a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon, arról, hogy:

- az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést megküldi, személyesen átadja, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a (4) bekezdés értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az (5) bekezdésben foglalt időpontig 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 ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot
- az ajánlatot elutasítja

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

A szolgáltatás a szolgáltató szolgáltatási területén, a szolgáltató által kiépített szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások ismertetése
2. a szolgáltatásnyújtás feltételeinek egyeztetése és rögzítése után az egyedi előfizetői szerződés megkötése
3. a szolgáltatás nyújtás technikai feltételeinek teljesítése
4. az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően a szolgáltatás nyújtásának megkezdése

Az előfizetői szerződés:

- a) a jelenlevők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlevők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a (4) bekezdés szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a következő bekezdésben foglalt esetet kivéve
- c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot, az (1) bekezdés b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével
- d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással
- e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

Abban az esetben, ha az előző bekezdés c) pontja szerint az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlattételi kötöttsége megszűnik.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában – a rendelkezésre bocsájtani.

Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételek határozzák meg. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előző bekezdésben meghatározott nyilatkozatot az ÁSZF-ben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja. Abban az esetben, ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (email) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

Az Eht. 134.§ (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

Az Eht. 127.§ (4b) bekezdésében foglalt ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlatának hallgatólagos vagy ráutaló magatartással történő elfogadását az előfizető elfogadó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni.

Az Elnöki rendelet 5-6. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

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

A szolgáltatás csak a szolgáltatás földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe. A szolgáltatás földrajzi területe Magyarország.

A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások, és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet.

- Tervezett üzemszünet: a szolgáltató karbantartás, felújítás, bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából, melyről 15 nappal előtte értesíti a felhasználót
- Nem tervezett üzemszünet: a szolgáltató nem tud előre számolni vele, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatást a szolgáltató sem időben, sem adatforgalomban nem korlátozza – kivéve a díjmellékletben esetlegesen felsorolt adatforgalmi korlát felett külön forgalmi díjat tartalmazó csomagokat – de csak az NMHH

által bejegyzett eszközökkel, illetve az ÁSZF 4. fejezetében megadott végberendezésekkel (rádiós eszközök routerek, modemek stb.) vehető igénybe.

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

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek az Eht.129.§ (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- a) személyes adatok:
  - az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye
  - az előfizetői hozzáférési pont helye
  - az előfizető számlázási címe, szükség esetén bankszámlaszáma
  - egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja leánykori neve, születési helye és ideje
  - korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő személyes adatai
  - nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma
  - kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek
- b) a szolgáltató adatai:
  - a szolgáltató neve, székhelye, postacíme
  - a szolgáltató cégjegyzékszám
  - a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége
  - a hibabejelentő elérhetősége
  - az internetes honlap elérhetősége
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - a szolgáltatás rövid leírása, a díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások
  - utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit
  - amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az ÁSZF azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza
  - a szolgáltatás megkezdésének határideje
  - az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva
  - forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja
  - amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137§ (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással és, az erre vonatkozó külön feltételek
  - a díjfizetés módja

- a számlakibocsátás határideje
  - értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei
  - az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje
  - a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban, a díjsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke
- d) az előfizetői szerződés időtartama:
- az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama
  - a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is
  - a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei
  - utalást az ÁSZF feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejártát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe
  - a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató ÁSZF-ben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az ÁSZF azon pontjára
- e) az ÁSZF elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- az előfizetői névjegyzékkel
  - a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával
  - az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével
  - a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével
  - az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval
  - az egyéni előfizetői minőséggel
  - a kis- és középvállalkozási minőséggel
  - az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével
  - a 6.§ (3) bekezdés szerinti, az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok
- h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137.§ (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással és, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról
- i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésre, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák
- l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás e
- m) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét

- n) utalást arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat

#### Egyéb előírások

- Az előfizető kérésére a szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, ÁSZF szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitva tartási idejét, amennyiben ez eltér az (1) bekezdés bc, vagy bd pontban feltüntetettétől
- A szolgáltató által az Eht. 154.§ (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF és egyedi előfizetői szerződés is tartalmazza
- Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles honlapján az ÁSZF mellett közzétenni
- Fogyasztó esetében semmis az egyéni előfizetői szerződés azon rendelkezése, amely szerint az előfizető az általános szerződési feltételeket átolvasta, és az abban foglaltakat tudomásul vette.

### **2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő**

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – az 2.1.1 bekezdés 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 köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Az előző bekezdésben meghatározott, illetve a szolgáltató által a 2.1.1 bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén 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 az előző bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

#### **2.3.1. Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásra, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

A 2.3. pontban meghatározott határidőket vállalja a szolgáltató, ettől eltérően csak közös megegyezéssel térhet el. A Szolgáltató hálózati végpontjához, hálózathoz történő csatlakozást és a szolgáltatás megkezdésének határidejét az előfizetői szerződésben rögzítik a felek.

## **2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató ÁSZF-ben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelen lévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait. A szolgáltató az ajánlatot nyilvántartásba veszi a 2.1.1 pont szerinti adattartalommal, majd az előfizetői szerződés aláírását követően az előfizetői nyilvántartásban rögzíti az előfizetői nyilvántartáshoz, a felügyeleti szervek adatszolgáltatásához, illetve az egyéb például bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatmegőrzési feladatokhoz.

### **2.4.1. Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

#### **Változás a szolgáltató személyében**

Amennyiben az elektronikus hírközlési 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 (továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

- a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák a 132.§ (2) bekezdésének megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást
- b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket
- c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak
- d) a régi szolgáltató az alanyváltozásról a 132.§ (4) bekezdése szerint értesíti az érintett előfizetőket
- e) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit a 130.§ (2) bekezdése szerint megküldi a Hatóságnak
- f) mind a régi, mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének a 76.§-nak megfelelően.

#### **Változás az előfizető adataiban**

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

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

#### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

Az internet szolgáltatás az 1. sz. melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

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

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

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország. Jelenleg ellátott települések: Dunakeszi, Gödöllő, Cegléd, Csömör, Budapest. XVI. kerület, Fót, Isaszeg, Csemő (külsőterület).

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

A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

#### **3.4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házszám, stb.) az ajánlat, illetve később az előfizetői szerződés tartalmazza.

## 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért:

- a) az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt haszon kivételével
- b) az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az a) pont szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.
- c) az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

### 4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltató általános szerződési feltételeiben a 130-131§-okban és az Elnök általi rendeletben meghatározott módon köteles meghatározni az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékeket. A szolgáltató köteles a minőségi célértékek teljesítésére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni a jogszabályban meghatározott tartalommal, formában és módon, hogy az előfizetők – beleértve a fogyatékos személyeket is – átfogó, áttekinthető, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás hozzáférési pontig terjed, ezen ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje (HLI) /megkezdett naptári nap/: a megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a rendelkezésre állás az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra, 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357, mely 98%-nak felel meg.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: bejelentett minőségi panaszok, az esetek 80%-ban teljesített hibaelhárítási ideje (MHI): a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő.

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

Garantált le- és feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/s), amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.

A megfelelő sávzélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé: az internet gerinchálózat felé irányuló sávzélesség és az összes felhasználói sávzélesség igény hányadosa („Q paraméter) a szolgáltatás típusától függően 0,1 és 0,3 értékek közötti érték.

A hozzáférési pont megengedett forgalma: a felhasználó a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélességének megfelelő forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérés: szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása  $[1 - (\text{összes kiesés napokban} / 365)] \times 100 \%$ . A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége: a szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása  $(\text{összes hibamentes napok száma} / 365) \times 100 \%$ .

IP hálózat csomagvesztése: 10000 elküldött csomag esetén az (elveszett csomagok száma / összes csomag száma)  $\times 100\%$ , a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén. A szolgáltatást akkor tartjuk elfogadható minőségűnek, ha a felhasználó adatforgalmat képes bonyolítani a partnerszolgáltatónk gerinchálózata és a szolgáltatási végpont között.

Az új létesítési időt, valamint a minőségi panaszok, számla reklamációk kezelésének idejét a szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván.

A garantált le- és feltöltési értékeket az ellenőrzési tervben meghatározott rendszerességgel méri és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A mérések ellenőrzésére ajánlja a <http://www.szelessavindex.hu> oldalt.

A szolgáltató az előfizetői szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A szolgáltatás - a jelen ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a szolgáltató. Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni.

E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a szolgáltatói oldalon, úgy a szakértői költséget az előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a szolgáltatót terheli.

## **4.2. A szolgáltatás minőségére hatással lévő egyéb szolgáltatásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

A szolgáltató az előfizetői tájékoztatóban részletezi a szabályokat.

### **4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére**

A szolgáltató a minőségi célértékek vállalásánál figyelembe veszi a hálózatában alkalmazott hálózat irányítási, menedzselési feladatokat és ennek ismeretében határozza meg a célértékeket.

### **4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai**

A szolgáltató előfizetői tájékoztatóban ismerteti az egyes szolgáltatásoknál tapasztalható külső veszélyeket és azok elleni védekezés lehetséges formáit. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, ha az előfizető magatartása veszélyezteti a hálózat műszaki paramétereit.

Az előfizetőt terhel minden olyan tartalom elérésből eredő kár, amit a szolgáltató hálózatával ér el ugyan, de nem a szolgáltató szolgáltatásának részét képezi. A szolgáltatás igénybe vétele során a hálózat használati irányelveket

az előfizetőnek kötelessége betartani. A szolgáltató köteles együttműködni a bűnüldözési, honvédelmi, nemzetbiztonsági és pénzügyi szervezetekkel a jogtalan vagy törvénytelen események kiderítésével kapcsolatban.

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

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti, korlátozhatja, vagy végső esetben fel is mondhatja, ha az előfizető részéről a szolgáltató hálózatát veszélyeztető magatartást tapasztal. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF előfizetői tájékoztató 5. számú melléklete tartalmazza.

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

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramköri berendezést a szolgáltató, a végberendezést az előfizető biztosítja.

Előfizető a szolgáltatást a kiépített előfizetői hozzáférési pont ITU-T G.703 szabványnak megfelelő Ethernet interfészen keresztül veheti igénybe, amelyhez az előfizető által biztosított útválasztó (router) csatlakozik. Az útválasztónak alkalmasnak kell lennie az ITU-T X.21-es csatlakozás fogadására. Egyéni előfizető esetén az interfész RJ 45. Az előfizetői hozzáférési pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos táráramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyónvédelméről előfizető gondoskodik.

Az előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII.26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint a megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet erre vonatkozó egyéb rendelkezéseit. Az előfizetőnek a szolgáltató által felszerelt szolgáltatás – hozzáférési pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

##### **4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége. Az internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az előfizető feladata. Az előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

##### **4.4.2. A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának lehetővé tétele**

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. A szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tőrtünni. Az előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni. A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

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

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei**

#### **A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei**

1. A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.
2. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
3. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

#### **Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:**

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

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben 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 visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásról vagy megszakításról.

#### **5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama**

1. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem és 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.
2. A szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál.
3. A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
4. 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.

5. 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 ÁSZF -ben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

### **5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és fizetendő díj mértéke**

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak – az előfizetői szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapidíjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja. Amennyiben a havi számlázott összeg tartalmaz forgalmi díjat is és nem bontható, akkor a számlázott díj Díjak mellékletben meghatározott 50%-át számlázza a szolgáltató.

## **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

### **A szolgáltatás korlátozása**

1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:
  - a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem az előírásoknak megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott
  - b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja
  - c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot
  - d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget
2. A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére – kivéve a 118.§ (4) bekezdésben foglalt esetet – újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel.

### **Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér**

Ha az előfizető az Eht. 137.§ (1) bekezdés, vagy ugyanezen § (3) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

- 1) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.  
Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, 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 személye adatok – vonatkozásában megtévesztette.

#### **5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei**

1. Amennyiben a szolgáltató az (1) bekezdés d) pontja szerint az ÁSZF -ben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
2. A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.
3. Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, email, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.
4. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató a (7) bekezdés szerint köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybe vételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

A minőségi mutatók mérése a hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004 (XII.22) Kormány rendelet, valamint a távközlési mérés-technikában kialakult és elfogadott, a hozzá szükséges hitelesített mérőmódszerekkel történik.

### 6.1. Hibaelhárítási célértékek, eljárások

#### Az Ügyfélszolgálat (hibafelvevő) bejelentkezés minőségi célértéke

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75 %-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. Értékét az ügyfélszolgálat telefonszámának beadása és a kezelő bejelentkezése között eltelt időtartam adja meg.

#### A Hibaelhárítás minőségi célértéke

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult minőségi panaszok hibaelhárítását az esetek 80%-ában legfeljebb 72 órán belül elvégzi.

A fent leírtak nem teljesítése esetén a Szolgáltató 6.3. pont szerinti kötbér fizetésére köteles, a hibaelhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időtartamra.

A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a hiba elhárításának időpontját a hibajegyen rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy a Szolgáltató ezt is a hibajegyen rögzíti.

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

### 6.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az Előfizető a Szolgáltatás meghibásodását az Ügyfélszolgálatnál személyesen vagy a hibabejelentő szolgálatnál telefonon jelentheti be. Az elektronikus levélben tett észrevételeket az info@mikrohalo.hu címen lehet megtenni, mely észrevételeket a Szolgáltató visszaigazolásával kell elfogadottnak tekinteni. A Szolgáltató indokolt esetben az Üzleti Előfizetők számára hozzáférést biztosít az interneten keresztül elérhető on-line Igény Kezelő rendszeréhez, amelyen keresztül szintén fogadja a hibabejelentését illetve az ügyfél egyéb igényeinek bejelentéseit is.

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

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által telefonon, vagy az Ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői Szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket el nem érő szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja.

Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető.

Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót

haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- Bejelentő azonosítási adatai (név, cím, telefonszám)
- Hiba jellege,
- Előfizető azonosítási adatai (név, cím, ügyfélazonosító),
- Opció: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített Előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőben vagy munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

#### **6.2.1. A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válása**

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 12.3. pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

### **6.3. Hibás teljesítés, viták rendezésének módja, kötbér**

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő mű- szaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a fenti bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### **A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles**

- a) a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után
- b) az értesítés megtörténtéig,
- c) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- aa) kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- bb) négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- cc) nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

**A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:**

1. 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,
2. 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,
3. 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.

**6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje**

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által a jelen Általános Szolgáltatási Feltételek 1. pontban megadott elérhetőségeken teheti meg.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az Előfizető által megadott telefonszámon értesíti az Előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

**6.5. A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták rendezése**

A Felek a szolgáltatással kapcsolatos vita esetén megkísérlik a vita békés úton történő lezárását. Ennek eredménytelensége esetén az hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokhoz fordulhatnak a vita eldöntése érdekében.

Előfizető jogosult a Pest megyei Békéltető Testülethez (Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8. Tel: (1)-474-7921) vagy az 1.5. pontban felsorolt szervekhez fordulni.

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

### **7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak**

A Szolgáltató által nyújtott és az Előfizető által igénybevett szolgáltatásokért az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató által kiszámlázható díjak lehetnek egyszeri díjak, havi díjak és az előfizető által igénybevett szolgáltatásoknak megfelelő, forgalom arányos díjak.

Az egyes szolgáltatások részletes díjszabása az 2. számú mellékletben található.

### **7.2. Díjfizetési módok**

A Szolgáltató által kibocsátott számlát átutalással vagy csekken, a kiállításától számított 8 napos határidővel kell az Előfizetőnek kiegyenlíteni. A Szolgáltató jogosult évi 13% késedelmi kamatot kiszámlázni a fizetési határidő lejártá után kifizetett számlákra. Ennek pontos értéke a számla összegének, a késedelmesen eltelt napok számának és az éves kamatláb 1/365-öd részének szorzata. A Szolgáltató csak magyarországi címre küld postai úton számlát.

### **7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

A Szolgáltató által indított Előfizetői akciók részletes leírása, részvételi feltételei és díjai a Szolgáltató honlapján ([www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)) és ügyfélszolgálatán tekinthető meg.

### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

Az Előfizető és Szolgáltató köteles megtéríteni a másik félnek okozott kárt.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt az elmaradt haszon kivételével köteles megtéríteni.

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

A kártérítésre egyebekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény XXIX. fejezetének rendelkezései az irányadók.

### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A kötbérre vonatkozó meghatározások és szabályok jelen ÁSZF 6.3. pontjában találhatóak.

## **8. A szerződés időtartama**

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

#### **8.1.1. A szerződés időtartama**

Az előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A határozott idejű szerződés legrövidebb tartama 6 hónap.

A szolgáltatás nyújtásának jogi feltételeit és eseteit az ÁSZF pontja tartalmazza részletesen, műszaki feltételeit az ÁSZF pontja és az Előfizetői szerződés tartalmazza.

#### **8.1.2. Az előfizetői szolgáltatások korlátozása**

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

- a) Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b) Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot. Ezen esetben a szolgáltatás korlátozása – annak első 3 hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse, kivéve, ha az előfizető magatartása a díjfizetési kötelezettségének megszegésére irányul.
- c) Az előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a Díj Mellékletben meghatározott emelt összegű visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

#### **8.1.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai**

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét, azzal a feltétellel, hogy köteles közölni a Szolgáltatóval a szüneteltetés időtartamát.

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

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 1. számú melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.

##### **8.1.3.a. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés**

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a

48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

#### **8.1.3.b. Felektől független okok miatti szünetelés**

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és 30 közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

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

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

#### **Határozatlan idejű szerződés megszüntetése az előfizető részéről**

- Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

#### **Határozott idejű szerződés megszűnésnek esetei**

- A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.
- 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 lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

#### **Szolgáltatói felmondás**

##### **1. Előfizető szerződésszegése miatt**

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

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

A szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

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

2. Előfizető díjtartozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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

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

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

3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

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

(3) A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

**A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell**

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

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

A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a Szolgáltatói felmondás pont (1) vagy (2) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

## **8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja**

### **8.2.1. Az előfizetői szerződés módosítása**

(1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.

(2) A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

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

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

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

Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendelet 11. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az előző bekezdéstől eltérően, az elnöki rendelet 11. § (3) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

A szolgáltató nem köteles a (4) bekezdésben foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződés módosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

Szolgáltató kijelenti, Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződéses feltételek, díjak a szerződéskötést megelőző szabályozási környezetben kerültek kialakításra, így amennyiben jogszabály, Európai Unió normája, hatósági előírás a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott valamely szolgáltatás jellemzőjét, feltételeit – különösen díját – megváltoztatja, vagy a Szolgáltatóra egyéb módon többletterhet ró, akkor a Szolgáltató jogosult az alkalmazott kedvezményeket felülvizsgálni, a szerződésben foglalt feltételeket, díjakat a beavatkozással arányosan változtatni. Amennyiben valamely szolgáltatás jellemzője módosul a szabályozás, vagy hatósági beavatkozás hatására, akkor Előfizető azt tudomásul veszi, hogy Szolgáltatóval szemben ezzel kapcsolatosan igényt nem érvényesít.

### **8.2.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén**

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

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

#### **8.3.1. Előfizetői felmondás**

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel, bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani írásban. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti.

Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.

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

#### **8.3.2. Átírás**

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az Eht. 132. § (9) bekezdésében szabályozott átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.

- Az átírás feltételeit (szabályait) a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg úgy, hogy
  - a) az átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel,

- b) az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.
- A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.
- Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### 8.3.3. Áthelyezés

- A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e §-ban foglaltak szerint.
- A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy
  - a) a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
  - b) b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg
  - c) (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
  - d) c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.
- A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.
- Az e pont (2.) bekezdésben foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.
- Az e pont (2.) bekezdés a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### 8.3.4. Csomagmódosítás

Az előfizető az Díjak mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybevett szolgáltatási-csomag helyett a szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatáscsomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel adott a változtatáshoz.

Amennyiben a szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni.

## **9. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF mellékletei- Adatvédelmi tájékoztató - egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

#### **9.1.1. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak**

- (1) A szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
- (2) A szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
- (3) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
- (4) Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
  - a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
  - b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
  - c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.
- (5) A 117. § d) pontja szerinti előfizetői névjegyzéket az előfizető - jogszabályban meghatározott feltételek mellett - térítésmentesen veheti át.

#### **9.1.2. Adatszolgáltatás, publikus**

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.
- (2) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.
- (3) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

#### **9.1.3. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra**

- (1) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.
- (2) 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. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.
- (3) 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.
- (4) A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni - az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek a 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

#### 9.1.4. Forgalmi és számlázási adatok

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - a (2) bekezdésben, valamint a 159/A. § (1) bekezdésében foglaltak kivételével - törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

(2) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) a 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást
- g) nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója
- h) (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- i) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- j) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- k) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- l) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- m) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

(3) A (2) bekezdés szerinti adatok a (2) bekezdésben meghatározott céllal, a keletkezésétől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők.

(4) Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

(5) Külön törvény ilyen előírása esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetőkre és felhasználókra vonatkozó, a külön törvény előírása szerinti személyes adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból és ideig kezelheti, az e törvény szerinti célhoz kötött adatkezeléseket a jelen törvényben a célhoz kapcsolódóan előírt kezelési határidőn belül meg kell szüntetnie.

(6) Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet

a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;

b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.

(7) Az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul, legfeljebb 30 napon belül megsemmisíteni köteles

- a) a fizikailag elkülönülő adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan az adott kezelési célhoz kötött kezelési határidő letelt;
- b) a logikailag elkülönített adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan a célhoz kötött kezelési határidők mindegyike letelt.

(8) Belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a (2) bekezdés szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(9) A (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
  - b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
  - c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
  - d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.
- (10) Az elektronikus hírközlési szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

#### **9.1.5. Adatok átadásának esetei**

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
- (2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.
- (3) Az előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be 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, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
  - b) a 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
  - c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
- (8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

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

- (1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:
- a) a 156. § (9)-(10) bekezdés, a 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá a 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
  - b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
  - c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
  - d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
  - e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).
- (2) Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az (1) bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról. Az adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi

melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az előfizető rendelkezésére.

## **10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje**

Az előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál.

A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

### **A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje**

A nyilatkozatok alapján a módosítását a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.

- előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadáskor a nyomtatott formánál.

A bejelentést követő 15 napon belül vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat
- értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat
- üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat
- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok tett nyilatkozat
- egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán úgy, hogy új előfizetői szerződést kezdeményezhet a Szolgáltató.

- elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez tett nyilatkozat

## 11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

Határozatlan idejű szerződés esetén:

- előfizetői felmondással,
- szolgáltató felmondással.

Határozott idejű szerződés esetén:

- - határozott idő leteltével,
- - előfizetői felmondással,
- - szolgáltató felmondással.

Az előfizetői szerződés az Eht. 134. §-ban foglalt eseteken túl megszűnik

- a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a felek közös megegyezésével.

### 11.1. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről

(1) Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

A szerződés megszűnésének egyéb eseteit, például rendkívüli felmondás, a szolgáltató szerződés szegése esetén az ÁSZF 6 pontja tartalmazza.

### 11.2. Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltató részéről

(2) Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a (6)-(7) bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 30 nap.

(3) A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

(4) Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a (4) bekezdésben foglaltakról.

(6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(7) A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második

értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

(8) Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

(9) Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

(10) A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

(11) Az előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az (1)-(9) bekezdésekben nem szabályozott feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

(12) A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

(14) A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződési feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

### **Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok**

(15) 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 lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

- Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén (előfizetői felmondás) sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

- Az előfizető és a szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a szolgáltató az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetőt az előfizetői szerződést:

a) 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.
- A szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésben foglaltakról. Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

### **11.3. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

Az előfizető, a Szolgáltató figyelmeztető értesítését követően köteles a díjtartozás kiegyenlítésére, az értesítésben megjelölt fizetési határidőig, általában 8 naptári nap. A második értesítést követően a fizetés kiegyenlítésére általában 8 naptári napos határidőt szab a Szolgáltató, ennek kiegyenlítése hiányában, újabb értesítés mellett, jogosult a Szolgáltató 30 napos felmondási idővel felmondani a szolgáltatást úgy, hogy az előfizetőnek az eredeti fizetési határidőhöz képest egy hónapja volt a számla kiegyenlítésére. A Szolgáltató a késedelmesen fizető előfizető forgalmát korlátozhatja, illetve szüneteltetheti az ÁSZF 5. fejezete szerint.

## 12. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

### 12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

#### Az előfizető feladatai

Az előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során, melynek részletes szabályait az ÁSZF 6 fejezete tartalmazza. Az előfizetőt terheli minden olyan adatváltozás bejelentése a Szolgáltató felé, amely érinti az előfizetői szerződésben szereplő bármelyik adatot.

#### Az előfizetők értesítése

- (1) Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (2) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (3) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (4) A (3)–(5) bekezdésben foglalt értesítési kötelezettség kézbesítési vélelmet nem alapoz meg. A hatósági eljárás során az előfizető értesítése megtörténtének bizonyítása a szolgáltatót terheli.
- (5) A szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

#### Az előfizetők tájékoztatása

- (1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e bekezdésben a továbbiakban: tájékoztatás) a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:
  - a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
  - b) az abban foglaltakról a telefonszolgálat igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.
- (2) A Hatóság előírhatja az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az előfizetők, és felhasználók tájékoztatása céljából a Hatóság által meghatározott módon közérdekű tájékoztatást állítsanak össze. A közérdekű tájékoztatás kiterjedhet - többek között - az alábbiakra:
  - a) a szerzői jogok megsértésére, más törvénybe ütköző használatra és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos információkra,
  - b) a gyermekek és sérülékeny személyek védelmét lehetővé tevő könnyen használható és konfigurálható szoftverekre vagy szoftveropciók elérhetőségére, vagy
  - c) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.
- (3) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.
- (4) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató választása szerint – a 144. § (5) és (6) bekezdésében foglaltakra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:
  - a) a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
  - b) b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
  - c) c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
  - d) d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(5) A (4) bekezdés a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

(6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag e törvény 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

(7) Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

(8) A Hatóság - annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezzenek - előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók tájékoztassák az előfizetőiket:

- a) a) az általuk nyújtott szolgáltatásokról, különös tekintettel azon számokra, vagy szolgáltatásokra alkalmazandó díjakról, amelyre egyedi díjszabási feltételek vonatkoznak,
- b) b) a szolgáltató által az egy hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására létrehozott bármely eljárásról, valamint arról, hogy ezen eljárások milyen hatással lehetnek a szolgáltatás minőségére,
- c) c) a fogyatékos előfizetőiket a számukra kifejlesztett termékekről és szolgáltatásokról

(9) A szolgáltatások egyes kategóriái tekintetében a Hatóság megkövetelheti, hogy a tájékoztatásra közvetlenül a hívás kapcsolása előtt kerüljön sor.

(10) A Hatóság annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezve a szolgáltatások minőségéről, az árakról és díjszabásokról, összehasonlíthassák az egyes szolgáltatásokat és a választási szabadságnak megfelelően ésszerű döntéseket hozzanak, előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók összehasonlításra alkalmas módon az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéről, elérhetőségéről, valamint áráról adatokat szolgáltatassanak a Hatóságnak, vagy ilyen adatokat tegyenek közzé.

(11) A Hatóság a hírközlési szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést.

A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles biztosítani költségellenőrzés szolgáltatást, beleértve az egyéni előfizetők ingyenes figyelmeztetését is rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás észlelése esetén.

## **12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

## **12.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

A szolgáltatáshoz a Szolgáltató által az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközökről, az átadásakor, átadás-átvételi jegyzőkönyv készül a két fél aláírásával. Az előfizető a szolgáltatás szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, működőképes állapotban visszaszolgáltatni.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:

- ha az előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül,
- ha az előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt,

Az eszközök térítési díjait a Díjak melléklet tartalmazza.

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

Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

#### Adatszolgáltatás

Az előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:

- - ha a hálózat biztonságát veszélyeztető magatartást tapasztal az előfizető részéről,
- - ha nem megfelelő végberendezés használatát tapasztalja a Szolgáltató,
- - ha a személyes adatok valóságával kapcsolatban megtevesztő magatartást tapasztal,
- - ha bűnüldöző szervek, nemzetbiztonság és honvédelem szervek kérnek információkat a szolgáltatótól és azt, csak az előfizető adatszolgáltatásával tudja teljesíteni.

## **1. számú melléklet**

### **Szolgáltatás leírások, Díjak**

#### **1.a melléklet**

##### **„Üzleti” szolgáltatás**

##### **A szolgáltatás leírása**

Nagy sebességű (sávszélességű) digitális mikrohullámú összeköttetést biztosít az Ügyfelek részére. Kialakítását tekintve korlátozott pont-multipont kapcsolat, ahol egy rádiós cella legfeljebb négy ügyfelet szolgál ki.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

##### **Szoftver**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

##### **Hardver**

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelembe beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

##### **Áthelyezés:**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

## **1.b melléklet**

### **„Bérelt” szolgáltatás**

#### **A szolgáltatás leírása**

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, optikai összeköttetés).

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

#### **Szoftver**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

#### **Hardver**

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelembe beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

#### **Áthelyezés:**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

## **1.c melléklet**

### **„PPPOE” szolgáltatás**

#### **A szolgáltatás leírása**

A Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez Ethernet technológiával csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az Előfizető két vagy több telephelye között.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

##### **Szoftver**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

##### **Hardver**

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelembe beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

#### **Egyedi feltételek**

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet a Szolgáltató ingyenesen biztosít. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

### **Áthelyezés**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen, előzetes felmérés szükséges. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

### **1.d melléklet**

#### **Domain regisztráció**

A Szolgáltató hivatalos regisztrátorként a .hu domain alá regisztrálja a domain neveket.

A Domain regisztráció folyamata:

A nevek regisztrációját az Internet Szolgáltatók Tanácsa által meghozott szabályok alapján kell elvégezni.

A Szolgáltató a domain regisztrációt a megfelelően kitöltött megrendelőlap és az előírt dokumentumok Szolgáltatóhoz történő eljuttatásakor kezdődik meg.

A domain regisztráció megrendelése után a domain 8 napra egy nyilvános várólistára kerül. A várólistán szereplő nevek ellen kifogással lehet élni az Internet Szolgáltatók Tanácsánál. Azonban, ha az említett 8 nap elteltével nem érkezik kifogás a névvel szemben, akkor a név bejegyzésre kerülhet. A domain nevet a domain regisztráció indítása után már 2 munkanappal ideiglenes használatba lehet venni.

|                                                             |          |
|-------------------------------------------------------------|----------|
| A .hu domain regisztráció és az első 2 év fenntartási díja: | 3 500 Ft |
| A fenntartási díj:                                          | 1 500 Ft |
| Az átregisztrálási díj:                                     | 3 000 Ft |

Az árak nettó árak, az ÁFA-t nem tartalmazzák.

## 1.e melléklet

### Webtárhely szolgáltatás

A Szolgáltató lehetővé teszi, hogy Előfizető az interneten keresztül adatokat töltsön fel a Szolgáltató által üzemeltetett szerverre. Ez a szolgáltatás kizárólag az Előfizető által a szerverre feltöltött honlapok, adatok és programok internet kapcsolatát illetve az internet felé továbbítását biztosítja az Előfizetői számára és nem tartalmaz semmilyen egyéb szolgáltatást.

Ezen Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek önmagának kell gondoskodnia a szolgáltatás keretében biztosított szerver tárterületen elhelyezendő weboldalak és egyéb tartalmak elkészítéséről és a szerverre történő feltöltéséről, valamint a feltöltött tartalmak mentéséről.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy jogilag teljes mértékben felelős a tárhely szolgáltatásra telepített szoftverek jogtisztaságáért, Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli a szoftverek jogos felhasználását illetően még akkor sem, ha az egyes szoftverek telepítésénél Szolgáltató segítséget nyújt, vagy használatát javasolja.

| Webtárhely mérete (MB)            | 200 Mb     | 500 Mb     | 1 Gb       | 3 Gb       | 10 Gb       |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Éves díj (nettó)                  | 2 999 Ft   | 4 499 Ft   | 7 999 Ft   | 14 999 Ft  | 24 999 Ft   |
| Statikus                          | Igen       | Igen       | Igen       | Igen       | Igen        |
| Dinamikus                         | Igen       | Igen       | Igen       | Igen       | Igen        |
| PHP                               | Igen, PHP5 | Igen, PHP5 | Igen, PHP5 | Igen, PHP5 | Igen, PHP5  |
| MySQL                             | Nem        | Nem        | Igen, 10MB | Igen, 50MB | Igen, 100MB |
| CGI                               | Nem        | Nem        | Igen       | Igen       | Igen        |
| FTP                               | Igen       | Igen       | Igen       | Igen       | Igen        |
| Email küldési korlátozás (db/óra) | 100        | 100        | 100        | 100        | 100         |
| Ajándék .hu domain regisztráció   | nincs      | nincs      | 1 db       | 1 db       | 2 db        |
| Fix IP cím (Ft/db/hó) (nettó)     | 2 083 Ft   | 2 083 Ft   | 2 083 Ft   | 2 083 Ft   | 2 083 Ft    |

## 1.f melléklet

### Levelező szerver üzemeltetés

A Szolgáltató saját tulajdonú szerverek segítségével biztosítja az Előfizetők részére a Levelező szerver üzemeltetési szolgáltatást. A szerverek fizikai elhelyezése többszörösen védett, csak jogosultak által megközelíthető szerverteremben biztosított. A Szolgáltató az email fiókokat professzionális célhardverek segítségével védi a levélszeméttől. A Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik az Előfizetők emailjeinek tartalmáért, azokat semmilyen módon nem vizsgálja tartalmi szempontból, kizárólag az ártalmas tartalmakat szűri ki, nemzetközi vírus és spamadatbázisok alapján.

|                                  | Kezdő díjcsomag | Haladó díjcsomag | Vállalati díjcsomag |
|----------------------------------|-----------------|------------------|---------------------|
| Éves díj (nettó)                 | 19 900 Ft       | 39 900 Ft        | 59 900 Ft           |
| E-mail postafiókok száma         | 10 db           | 50 db            | 100 db              |
| E-mail tárhely mérete (összesen) | 5 GB            | 50 GB            | 100 GB              |
| E-mail alias                     | Korlátlan       | Korlátlan        | Korlátlan           |

| Adatforgalom          | Korlátlan | Korlátlan | Korlátlan |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Spam- és vírus szűrés | Igen      | Igen      | Igen      |
| POP3 / IMAP elérés    | Igen      | Igen      | Igen      |
| Webmail               | Igen      | Igen      | Igen      |

### 1.g melléklet

#### Fix IP cím szolgáltatás

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Internet használat során az Előfizető végberendezéséhez (pl. számítógép vagy router) egy konkrét IP cím vagy címtartomány hozzárendelésre kerül a Szolgáltató által felügyelt tartományból. Az IP cím vagy címtartomány a kapcsolat szünetelésekor sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz. A fix IP cím nettó ára: 2 083 Ft/db/hó.

## Díjtáblázat

2013. május 01.-től érvényes Internet csomagok.

### Országos vezeték nélküli internet szolgáltatás

|                                       | Internet 1       | Internet 2        | Internet 3         |
|---------------------------------------|------------------|-------------------|--------------------|
| Névleges le- és feltöltési sebesség:  | 2M / 1Mbps       | 4M / 2Mbps        | 8M / 4Mbps         |
| Garantált le- és feltöltési sebesség: | 512 / 256 kbit/s | 1024 / 512 kbit/s | 2048 / 1024 kbit/s |
| Csatlakozási díj                      | 11.817 Ft        | 11.817 Ft         | 11.817 Ft          |
| Havi díj                              | 1 900 Ft         | 3 100 Ft          | 5 900 Ft           |
| Hálózatüzemeltetési díj               | 1 000 Ft         | 1 000 Ft          | 1 000 Ft           |
| Hozzáférés a havi díjban              | korlátlan        | korlátlan         | korlátlan          |
| E-mail cím                            | 1 db             | 1 db              | 1 db               |
| Fix IP cím                            | Igényelhető      | Igényelhető       | Igényelhető        |
| 24 órás bontás                        | Nincs            | Nincs             | Nincs              |
| Üzemszüneteltetési havidíj            | 1.000 Ft         | 1.000 Ft          | 1.000 Ft           |

|                                       | Internet 4 *       | Internet 5 *       |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Névleges le- és feltöltési sebesség:  | 16M / 8 Mbps       | 24M / 8 Mbps       |
| Garantált le- és feltöltési sebesség: | 4096 / 2048 kbit/s | 6144 / 2048 kbit/s |
| Csatlakozási díj                      | 11.817 Ft          | 11.817 Ft          |
| Havi díj                              | 7 500 Ft           | 9 000 Ft           |
| Hálózatüzemeltetési díj               | 1 000 Ft           | 1 000 Ft           |
| Hozzáférés a havi díjban              | korlátlan          | korlátlan          |
| E-mail cím                            | 3 db               | 3 db               |
| Fix IP cím                            | Igényelhető        | Igényelhető        |
| 24 órás bontás                        | Nincs              | Nincs              |
| Üzemszüneteltetési havidíj            | 1.000 Ft           | 1.000 Ft           |

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendők.

A havi alapidíj két összetevőből áll: a mindenütt azonos havidíjból és a hálózatüzemeltetési díjből.

A havi alapidíj számítása: az adott Internet csomag Havidíja + Hálózatüzemeltetési díj.

\*Csemő területén csak egyedi felülvizsgálat alapján biztosítjuk!

### Egyéb díjak

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| Csatlakozási díj                      | 4 166 Ft  |
| Telepítési díj / alkalom              | 11.817 Ft |
| Kaució (0% ÁFA)                       | 6 500 Ft  |
| Számla postázási díj                  | 250 Ft    |
| Csekkes fizetési díj (+postázási díj) | 500 Ft    |

Kiszállási díj: Budapesten 4.000 Ft, vidéki kiszállás esetén 150 Ft/km.

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendők.

2012. október 01.-től nem rendelhető Internet csomagok.

### Egyéni csomagok

Dunakeszi, Gödöllő, Cegléd, Csömör, Budapest. XVI. kerület, Fót, Isaszeg

|                                       | M-Levelező Plusz csomag | M-Alap csomag    |
|---------------------------------------|-------------------------|------------------|
| Névleges le- és feltöltési sebesség:  | 4M / 2Mbps              | 8M/ 4Mbps        |
| Garantált le- és feltöltési sebesség: | 1024/1024kbit/s         | 2048/2048 kbit/s |
| Csatlakozási díj                      | 11.817 Ft               | 11.817 Ft        |
| Egyéni havi díj                       | 4.074 Ft                | 4.970 Ft         |
| Hozzáférés a havi díjban              | korlátlan               | korlátlan        |
| E-mail cím                            | 3 db                    | 3 db             |
| Fix IP cím                            | Igényelhető             | Igényelhető      |
| 1 db E-mail tárhely                   | 10 MB                   | 10 MB            |
| E-mail tárhely (összesen)             | 30 MB                   | 30 MB            |
| Web tárhely igényelhető*              | 25 MB                   | 25 MB            |
| E-mail cím                            | 3 db                    | 4 db             |
| 24 órás bontás                        | Nincs                   | Nincs            |
| Üzemszüneteltetési havidíj            | 1.000 Ft                | 1.000 Ft         |

|                                       | M-Családi csomag  | M-Bővített csomag |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Névleges le- és feltöltési sebesség:  | 16M / 8Mbps       | 24M / 4Mbps       |
| Garantált le- és feltöltési sebesség: | 4096 / 4096kbit/s | 6144 / 2048kbit/s |
| Csatlakozási díj                      | 11.817 Ft         | 11.817 Ft         |
| Egyéni havi díj                       | 7.108 Ft          | 7.108 Ft          |
| Hozzáférés a havi díjban              | korlátlan         | korlátlan         |
| E-mail cím                            | 3 db              | 3 db              |
| Fix IP cím                            | Igényelhető       | Igényelhető       |
| 1 db E-mail tárhely                   | 10 MB             | 10 MB             |
| E-mail tárhely (összesen)             | 30 MB             | 30 MB             |
| Web tárhely igényelhető*              | 25 MB             | 25 MB             |
| E-mail cím                            | 5 db              | 6 db              |
| 24 órás bontás                        | Nincs             | Nincs             |
| Üzemszüneteltetési havidíj            | 1.000 Ft          | 1.000 Ft          |

### Csemő (külső terület)

|                                       | M-Levelező Plusz (Csemő) | M-Alap (Csemő) | M-Családi (Csemő) |
|---------------------------------------|--------------------------|----------------|-------------------|
| Névleges le- és feltöltési sebesség:  | 1M / 1Mbps               | 2M / 2Mbps     | 4M / 4Mbps        |
| Garantált le- és feltöltési sebesség: | 512/512 kbps             | 1024/1024 kbps | 2048/2048 kbps    |
| Csatlakozási díj                      | 11.817 Ft                | 11.817 Ft      | 11.817 Ft         |
| Egyéni havi díj (bruttó)              | 5.122 Ft                 | 6.522 Ft       | 10.493 Ft         |
| Hozzáférés a havi díjban              | korlátlan                | korlátlan      | korlátlan         |
| E-mail cím                            | 3 db                     | 3 db           | 3 db              |
| Üzemszüneteltetési havidíj            | 1.000 Ft                 | 1.000 Ft       | 1.000 Ft          |

## Üzleti csomagok

Dunakeszi, Gödöllő, Cegléd, Csömör, Budapest. XVI. kerület, Fót, Isaszeg

|                                       | M-Üzleti Alap csomag | M-Üzleti Bővített csomag | M-Üzleti Super csomag |
|---------------------------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Névleges le- és feltöltési sebesség:  | 4M / 4Mbps           | 8M/ 8Mbps                | 12M / 12Mbps          |
| Garantált le- és feltöltési sebesség: | 2560/2560 kbit/s     | 5120/5120 kbit/s         | 7168 / 7168 kbit/s    |
| Csatlakozási díj                      | 11.817 Ft            | 11.817 Ft                | 11.817 Ft             |
| Havi díj                              | 6.403 Ft             | 8.004 Ft                 | 10.405 Ft             |
| Hozzáférés a havi díjban              | korlátlan            | korlátlan                | korlátlan             |
| E-mail cím                            | 3 db                 | 3 db                     | 3 db                  |
| Fix IP cím                            | Igényelhető          | Igényelhető              | Igényelhető           |
| 1 db E-mail tárhely                   | 10 MB                | 10 MB                    | 10 MB                 |
| E-mail tárhely (összesen)             | 30 MB                | 30 MB                    | 30 MB                 |
| Web tárhely igényelhető*              | 25 MB                | 25 MB                    | 25 MB                 |
| E-mail cím                            | 3 db                 | 3 db                     | 3 db                  |
| 24 órás bontás                        | Nincs                | Nincs                    | Nincs                 |
| Üzemszüneteltetési havidíj            | 1.000 Ft             | 1.000 Ft                 | 1.000 Ft              |
| Minőségi panasz hibaelhárítási ideje  | 24 óra               | 24 óra                   | 24 óra                |

|                                       | M-Üzleti Extra csomag | M-Üzleti Prémium csomag | M-Üzleti Prémium Plusz csomag |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Névleges le- és feltöltési sebesség:  | 25M / 10Mbps          | 30M / 15Mbps            | 35M / 15Mbps                  |
| Garantált le- és feltöltési sebesség: | 15360 / 6144kbit/s    | 18432 / 9216 bit/s      | 21504 / 9216 kbit/s           |
| Csatlakozási díj                      | 11.817 Ft             | 11.817 Ft               | 11.817 Ft                     |
| Havi díj                              | 16.008 Ft             | 20.010 Ft               | 24.012 Ft                     |
| Hozzáférés a havi díjban              | korlátlan             | korlátlan               | korlátlan                     |
| E-mail cím                            | 3 db                  | 3 db                    | 3 db                          |
| Fix IP cím                            | Igényelhető           | Igényelhető             | Igényelhető                   |
| 1 db E-mail tárhely                   | 10 MB                 | 10 MB                   | 10 MB                         |
| E-mail tárhely (összesen)             | 30 MB                 | 30 MB                   | 30 MB                         |
| Web tárhely igényelhető*              | 25 MB                 | 25 MB                   | 25 MB                         |
| E-mail cím                            | 3 db                  | 3 db                    | 3 db                          |
| 24 órás bontás                        | Nincs                 | Nincs                   | Nincs                         |
| Üzemszüneteltetési havidíj            | 1.000 Ft              | 1.000 Ft                | 1.000 Ft                      |

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendőek.

\* A www tárterület nagysága a táblázat szerint van korlátozva, túllépésre nincs lehetőség. Unix alapú (PHP, MySQL) programok futtatására alkalmas. MySQL/SQL adatbázis által foglalt tárterület díja 1000Ft/MB/Hó a havidíjon felül. MySQL/SQL adatbázis szolgáltatást, külön dedikáltatni, igényelni kell.

- E-mail tárterület: A díjcsomagban foglalt e-mail tárterület kapacitás alapesetben nincs korlátozva, csak külön írásbeli kérésre korlátozzuk. A díjcsomagban foglalt e-mail tárterületek nem vonhatók össze. (www.rubicom.hu)
- WWW tárterület: A www tárterület méretre (Mb) maximálva van, túlhasználatra nincs lehetőség.
- Fix IP cím: A szolgáltató az előfizető részére állandó publikus IP címet biztosít. A fix IP cím árát a csomagok nem tartalmazzák.
- 24 órás bontás: A csomag esetében a kapcsolat 24 óra elteltével automatikusan lebontódik. A kapcsolat bontása után az Előfizető újra bejelentkezhet.

Számla postázási díj

250 Ft + ÁFA , azaz

318 Ft (bruttó)

## 2.számú melléklet ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

### 1. Bevezetés

A **Mikroháló Kft.** (a továbbiakban: „szolgáltató”) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I.24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlanossága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

### 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1959.évi XX. törvény 59.§.(1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII.Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
- e) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítók kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet
- f) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól.

### 3. Definíciók

- i. Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt -közvetlenül vagy közvetve -név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;
- ii. Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang-vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;
- iii. Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;
- iv. Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;
- v. Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz.

- vi. Adatkezelő: adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.
- vii. Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.
- viii. Gépi feldolgozás: A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.
- ix. Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

## **4. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok**

### **4.1. Adatkezelési célok**

A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

#### **4.1.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok**

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

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

#### **4.1.2. A Szolgáltató, a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli**

- a) az Előfizető neve;
- b) az Előfizetői állomás azonosítója;
- c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b)ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- f) az Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus
- h) pénzügyintézetén keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
- i) az Előfizetőnek nyújtott ek, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
- k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

**4.1.3. Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti - és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)- a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait**

- a) a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;
- c) c) a hibajelenség leírását;
- d) d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) e) a hiba okát;
- f) f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) g) az előfizető értesítésének módját és időpontját

**4.1.4. 4.1.4 Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybe vételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevekszám szám; e-mail cím).**

**4.2. Az adatkezelés módja**

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
- b) b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

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

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

- A szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.

- A szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

- a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve előfizetők

ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;

- b) a szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;
- c) a felhasználóknak, illetve előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;
- d) ha a felhasználók, illetve előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy – egyszerű módon és díjmentesen – a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá
- e) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok a)–d) ponttal összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni.

## **5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama**

### **5.1.A 4.1.1 a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 3 évig kezeli.**

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 3 (három) évig kezeli:

- a) a) az előfizetői állomás azonosítója;
- b) b) az előfizető címét, állomása típusa;
- c) c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) d) hívó és hívott előfizetői számok;
- e) e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) g) a szolgáltatás dátuma;
- h) h) díjfizetéssel és díjtorozással összefüggő adatok;
- i) i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

## **5.2. Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.**

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

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## **6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei**

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

### **6.1. Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás**

A szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### **6.2. Előfizetői adatok továbbítása külföldre**

Az előfizető a szolgáltató által közétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatók, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992. évi LXIII. tv. 9. §.).

Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

### **6.3. Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás**

#### **6.3.1. A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók**

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

### 6.3.2. A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közvédelmi bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, PSZÁF-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

### 6.4. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében – a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5.pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 6.2.2 pontban meghatározott szerveknek;
- c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

### 6.5. A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

### **E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:**

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

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

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

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

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

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

## **6.6. Az előfizető jogai**

Az adatvédelmi törvény 24.§.(5) szakasza alapján az előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, vagy – amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- d) tiltakozást előterjeszteni
- e) hatósági jogérvényesítésre.

### **6.6.1. Tájékoztatás kérése**

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

### **6.6.2. Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása**

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

### **6.6.3. Helyesbítés kérése**

Amennyiben az Előfizetőről, Igénylőről, Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt -bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

#### 6.6.4. Tiltakozási jog

Az Előfizető, Felhasználó, Igénylő tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

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

A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### 6.6.5. Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, Igénylő, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Pest Megyei Bíróság illetékes (1146 Budapest, Thököly út 97-101.)

Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 6. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és /vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

## 7. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Rácz József

Posta címe: 2151 Fót, Szent Benedek park 75-77.sz.

Telefon: 06 1 353 9000

email: info@mikrohalo.hu

A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi az adatvédelmi törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

## 8. A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása

A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak értesítenie kell az előfizetőket az ilyen kockázatról, és – amennyiben a kockázat a szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik – a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését.

A szolgáltató az Eht. 156. § (2)–(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az előfizetőt vagy más magánszemélyt is a személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén.

(2) A szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.

(3) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) az érintett személyes adatok körét;
- c) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- d) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- e) a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
- f) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- g) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- h) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdés szerinti értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.

(4) A szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének után követéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

(5) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.

(6) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a megsértéssel érintett személyes adatok körét;

- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
  - d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
  - e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
  - f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítéskor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.
- (7) A szolgáltató által a személyes adatok megsértésének eseteiről vezetett nyilvántartásnak az Eht. 156. § (4) bekezdésében foglaltak alapján tartalmaznia kell a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:
- a) a személyes adatok megsértésének időpontját;
  - b) a személyes adatok megsértésének helyét;
  - c) az érintett előfizetők és más magánszemélyek számát;
  - d) az érintett személyes adatok körét és számát;
  - e) a személyes adatok megsértésének várható hatásait;
  - f) a szolgáltató által a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében már megtett, illetve tervezett korrekciós intézkedéseket.
- (8) A (7) bekezdésben foglalt nyilvántartásnak tartalmaznia kell továbbá a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az előfizetők, illetve más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat is.
- A szolgáltatók kötelesek haladéktalanul bejelenteni a Főügyelet részére a hálózatbiztonság megsértésének minden olyan esetét (e rendelet alkalmazásában: hálózatbiztonsági esemény), amely jelentős hatással volt a hálózatok, illetve a szolgáltatások működésére.
- (2) A Főügyelet a Hatóság útján szükség szerint tájékoztatja a többi tagállam nemzeti szabályozó hatóságát és az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökséget (a továbbiakban: ENISA).
- (3) A Hatóság honlapján tájékoztathatja a nyilvánosságot, illetve a szolgáltatóknak határozatával tájékoztatási kötelezettséget írhat elő, amennyiben mérlegelése szerint a hálózatbiztonsági esemény nyilvánosságra hozatalának hiánya a közérdeket sértené vagy veszélyeztetné.
- (4) A (3) bekezdésben foglalt szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell:
- a) a hálózatbiztonsági esemény időpontját;
  - b) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
  - c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők a hálózatbiztonsági eseménnyel kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
  - d) a hálózatbiztonsági esemény várható következményeit;
  - e) a hálózatbiztonsági esemény hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
  - f) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában a nyilvánosság tájékoztatása már megtörtént, annak időpontját és módját.
- (5) A Hatóság a Főügyelethez beérkező bejelentésekről és a megtett intézkedésekről évente összefoglaló jelentést nyújt be az Európai Bizottságnak és az ENISA-nak.
- (6) A Hatóság az Eht. 47. § szerinti eljárásban és szabályok alapján felhívhatja – teljesítés hiányában pedig határozatával kötelezheti – a szolgáltatókat a szolgáltatásaik és a hálózataik biztonsági és integritási szintjének megállapításához szükséges adatok szolgáltatására, ideértve írásos biztonsági stratégiájuk átadását is.
- (7) A Hatóság hatósági határozatban kötelezheti a szolgáltatókat arra, hogy a határozatban megjelölt független, minősített szervezet által végzett hálózatbiztonsági ellenőrzésen vegyenek részt. Az ellenőrzés költségei a kötelezett szolgáltatót terhelik.
- (8) A Hatóság az e §-ban alkalmazott eljárása során figyelembe veszi az ENISA hálózatbiztonságra vonatkozó műszaki iránymutatásait.

**3. számú melléklet**  
**Célértékek**

| <b>Mutató megnevezése</b>            | <b>Meghatározás</b>                                                                                                                                    | <b>Mérési módszer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Garantált érték</b>    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Új hozzáférés létesítési ideje       | A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének az esetek 80%-ában vállalt határideje                                                               | A mutató a szerződés előfizető által történő aláírása és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az Ügyfél nyilvántartási rendszer szolgáltatja                                                                                                                                                                                                                  | 30 nap                    |
| Minőségi panasz hibaelhárítási ideje | A bejelentett minőség panaszok alapján végzett hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban 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 szolgáltatja                                                                                                                                                                                                                       | 72 óra                    |
| Ügyfélszolgálat válaszüzeje          | Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén                               | A mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton , hívássorozóló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat a szolgáltató CallCentere szolgáltatja | 75%                       |
| A szolgáltatás rendelkezésre állása  | A szolgáltatás tényleges igénybevehetőségének és az elvi szolgáltatási időnek az aránya                                                                | A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat a szolgáltató nyilvántartási rendszere szolgáltatja.                                                                                                                                                                                                                                      | 95%                       |
| Garantált le-és feltöltési sebesség  | Az az átlagos le-és feltöltési sebesség díjcsomagonként és földrajzi területenként, melyet a Szolgáltató a hálózataán belül az esetek 80%-ban garantál | A mutató a szolgáltató adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra. A le- illetve feltöltési sebességet minden esetben az előfizetői átadási pont és a Szolgáltató BIX-en (Budapest Internet Exchange) lévő eszköze közt mérjük. A mérést a Szolgáltató szervere és a Szolgáltató által biztosított végberendezés (PC) közt mérjük, az előfizetői eszközök leválasztása után.                     | Külön részletezés szerint |

4. számú melléklet,  
Egyedi előfizetői szerződés minta



Szolgáltató: Mikroháló Kft.  
Adószám: 13240323-2-13  
Bankszámlaszám: CIB Bank: 10700581-48429106-51100005  
Székhely: 2151 Fót, Szent Benedek park 75-77  
Postacím: 2151 Fót, Pf.:92  
Telefon: +36 27 363000; +36 1 353 9034  
Fax száma: 06/27-363000  
Honlap címe: www.mikrohalo.hu

**Egyedi előfizetői szerződés**

**Előfizető és Szolgáltató az alábbi adatok (1. Adatlap, 2. Szolgáltatási lap) és nyilatkozatok alapján, valamint a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglalt tartalommal kötik meg a szolgáltatási szerződést.**

**1. ADATLAP**

**a) A szolgáltatás adatai**

|                                                         |                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Szerződésszám:                                          | Előfizetés típusa: <input type="checkbox"/> Egyéni <input type="checkbox"/> Közületi |
| Értékesítő neve:                                        | Akciókód:                                                                            |
| <input type="checkbox"/> NET szolgáltatásra             | <input type="checkbox"/> TEL szolgáltatásra                                          |
| Meglévő szolgáltatás: <input type="checkbox"/> NET cs.: | <input type="checkbox"/> TEL                                                         |

**b) Az előfizető személyes adatai:**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Előfizető neve                       |  |
| Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely |  |
| Előfizetői hozzáférési pont helye    |  |
| Számlázási cím                       |  |
| Pénzforgalmi számlaszám <sup>1</sup> |  |

**Természetes személy előfizető további adatai**

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Előfizető születési neve     |  |
| Anyja születési neve         |  |
| Születési hely, idő          |  |
| Azonosító okmány típus, szám |  |

**Korlátozottan cselekvőképes természetes személy törvényes képviselőjének adatai<sup>2</sup>**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Törvényes képviselő neve             |  |
| Lakóhely, tartózkodási hely          |  |
| Számlázási cím                       |  |
| Pénzforgalmi számlaszám <sup>3</sup> |  |
| Születési neve                       |  |
| Anyja születési neve                 |  |
| Születési hely, idő                  |  |
| Azonosító okmány típus, szám         |  |

**Nem természetes személy előfizető további adatai**

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| Cégjegyzékszám/Nyilvántartási szám |          |
| Képviselő neve:                    | Adószám: |

**Kapcsolattartásra alkalmas lehetőségek**

|                   |             |
|-------------------|-------------|
| Telefonszám:      | E-mail cím: |
| Mobiltelefonszám: | Telefax:    |

<sup>1</sup> Nem természetes személynél minden esetben, természetes személynél csak banki úton történő fizetésnél töltendő ki.

<sup>2</sup> Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén töltendő ki.

<sup>3</sup> Természetes személynél csak banki úton történő fizetésnél töltendő ki.

Szolgáltató: Mikroháló Kft.  
Adószám: 13240323-2-13  
Bankszámlaszám: CIB Bank: 10700581-48429106-51100005  
Székhely: 2151 Fót, Szent Benedek park 75-77  
Postacím: 2151 Fót, Pf.:92  
Telefon: +3627363000; +3613539034  
Fax száma: 06/27-363000  
Honlap címe: [www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)

## 2. SZOLGÁLTATÁSI LAP

### c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

| A szolgáltatás rövid leírása:                                                                                                                                                                                                  | Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Az előfizető által kért díjcsomag megnevezése:<br>(A díjcsomagba tartozó szolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások megjelölését az NET ÁSZF 1.a,b,c. sz. melléklet tartalmazza)                                              | <input type="checkbox"/> Üzleti szolgáltatás (NET ÁSZF 1.a melléklet)<br><input type="checkbox"/> „Bérelt” szolgáltatás (NET ÁSZF 1.b melléklet)<br><input type="checkbox"/> PPPOE szolgáltatás (NET ÁSZF 1.c melléklet) |
| Kiépítendő hozzáférési pontok száma:                                                                                                                                                                                           | Végberendezések száma:                                                                                                                                                                                                   |
| Az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag)<br>(A díjszabást, a rendszeres és nem rendszeres díjakat, költségtérítéseket az 1.sz. melléklet tartalmazza) | Díjcsomag neve: .....<br>Díjcsomag havidíja: .....Ft (ÁFA-val)                                                                                                                                                           |
| A nyújtott kedvezmények mértéke                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |
| - havidíj:                                                                                                                                                                                                                     | ..... % vagy ..... Ft                                                                                                                                                                                                    |
| - egyéb:                                                                                                                                                                                                                       | ..... % vagy ..... Ft                                                                                                                                                                                                    |
| Az internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          |
| Domain regisztráció (NET ÁSZF 1.d melléklet)                                                                                                                                                                                   | .....Ft/ első két év (ÁFA-val)                                                                                                                                                                                           |
| Webtárhely szolgáltatás (NET ÁSZF 1.e melléklet)                                                                                                                                                                               | .....Ft /év (ÁFA-val)                                                                                                                                                                                                    |
| Levelező szerver üzemeltetés (NET ÁSZF 1.f melléklet)                                                                                                                                                                          | .....Ft /év (ÁFA-val)                                                                                                                                                                                                    |
| Fix IP cím szolgáltatás (NET ÁSZF 1.g melléklet)                                                                                                                                                                               | .....Ft /hó (ÁFA-val)                                                                                                                                                                                                    |

| A szolgáltatás rövid leírása:                                                                                                                                                                                                  | Telefon hozzáférés szolgáltatás |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Kiépítendő hozzáférési pontok száma:                                                                                                                                                                                           | Végberendezések száma:          |
| Hordozni kívánt szám:                                                                                                                                                                                                          | Számhordozás díja: ..... Ft     |
| Az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag)<br>(A díjszabást, a rendszeres és nem rendszeres díjakat, költségtérítéseket az 1.sz. melléklet tartalmazza) | .....Ft (ÁFA-val)               |
| A nyújtott kedvezmények mértéke                                                                                                                                                                                                |                                 |
| - havidíj:                                                                                                                                                                                                                     | ..... % vagy ..... Ft           |
| - egyéb:                                                                                                                                                                                                                       | ..... % vagy ..... Ft           |

|                                 |          |
|---------------------------------|----------|
| <b>Bekötési díj</b>             | ..... Ft |
| A nyújtott kedvezmények mértéke |          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| A kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva | Net ÁSZF 2.2.c. pont<br>Tel ÁSZF 9.1 pont |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Hozzáférési pont(ok) kiépítésének Szolgáltató által vállalt végső határideje                                                                                                                                                                                                                                                                      | .....év .....hó ..... nap |
| Utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit: | Net ÁSZF 2.2.c. pont      |
| A Szolgáltató tájékoztatást ad arról, a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, utalás az ÁSZF vonatkozó pontjaira:       | Net ÁSZF 4.2.1. pont      |
| <b>A szolgáltatás(ok) megkezdésének határideje</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | .....év ... hó ..... nap  |

| A díjfizetés módja                                    | Előfizetési díjfizetés ütemezése                                            |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | havi (tárgyhó 15-ig) <input type="checkbox"/>                               |
| csekken <input type="checkbox"/>                      | negyedéves előre* <input type="checkbox"/>                                  |
| banki átutalás <input type="checkbox"/>               | éves előre* <input type="checkbox"/>                                        |
| csoportos beszédési megbízás <input type="checkbox"/> | *a vállalt fizetési gyakoriságú naptári időszak első hónapjának 15. napjáig |
| A számlakibocsátás határideje                         | minden naptári ..... hónap ..... napjáig                                    |

#### d) Az előfizetői szerződés időtartama

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Az előfizetői szerződés hatálybalépése | ..... év ..... hó ..... nap                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Az előfizetői szerződés időtartama     | <input type="checkbox"/> határozatlan<br><input type="checkbox"/> Határozott, .....-tól .....-ig<br><input type="checkbox"/> Határozott, bekötéstől számított 1 évig.<br><input type="checkbox"/> Határozott, bekötéstől számított 2 évig.<br><input type="checkbox"/> Határozott, csomagmódosítástól számított 1 évig |

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre vonatkozó megállapodást is | <b>Minimális időtartam: ..... hónap</b><br>A minimális időtartamon belüli szerződésmegszüntetés esetén a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei kerülnek alkalmazásra. (NET ÁSZF 8.1.4., 8.2.1. pontjai) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### e) Az általános szerződési feltételek elérhetősége

|                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán teszi hozzáférhetővé.                                                                                                   |
| A Szolgáltató az ÁSZF-et saját tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre. |
| Az ÁSZF egyes fejezetei külön-külön nem elérhetők.                                                                                                                                          |

#### f) Az Előfizető nyilatkozatai

| Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tudomásul veszem, hogy az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatállományon kívüli és az Egyedi előfizetői szerződés szerinti adataimat a Szolgáltató kezeli, valamint az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Személyes adataimnak az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése, valamint közvetlen üzletszerzés céljából történő felhasználásához hozzájárulok.                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem      |
| Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a Grt. 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok. | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem      |
| Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, közvetlen üzletszerzés stb.) történő kiadásához hozzájárulok.                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem      |
| A szerződés hatályba lépése időpontjában előfizetői minőség                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> egyéni<br><input type="checkbox"/> üzleti |
| Kis- és közép vállalkozásként az egyéni előfizetőkre irányadó szabályok alkalmazását igénylem, egyben kijelentem, hogy nem minősülök üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körön kívül veszem igénybe az előfizetői szolgáltatást.                                                                                                            | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| A kis- és közép vállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A természetes személy Előfizetőnek vagy az ezen kategóriát választó kis- és közép vállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Igénylő olyan programcsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.               |
| Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátaírói szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                          |                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Az előfizető egyéb nyilatkozatai</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                          |                                                                          |
| A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra valamint az érdekkörömbé tartozó személyekre (a velem egy háztartásban lakókra/ingatlanhasználókra) nézve kötelezően tudomásul veszem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                          |                                                                          |
| Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthetők az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                          |                                                                          |
| Elismerem, hogy az ÁSZF tartalmát a jelen szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán lehetőségem volt megismerni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                          |                                                                          |
| Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott programcsomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezek abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön abban az esetben, ha a Szolgáltató számlalevélben vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó módon közvetlen értesítéssel vagy elektronikus levélben a kapcsolattartásra megjelölt email-címre tett eleget értesítési kötelezettségének. |                                                                          |                                                                          |
| Az előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan használati jogcíme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> tulajdonos<br><input type="checkbox"/> albérelő | <input type="checkbox"/> bérelő<br><input type="checkbox"/> hozzátartozó |
| Az előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosaként hozzájárulok visszavonhatatlanul és ellenérték nélkül ahhoz, hogy az előfizetői szerződés szerint az ingatlanon a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot jelen szerződés és az érvényes Általános Szerződési Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse, a hírközlési hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott fenntartsa, valamint azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében.                                                                                                                                                                                                       |                                                                          | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem            |
| Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email-címre érkező elektronikus értesítést (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                          | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem            |
| Hozzájárulok, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email-címre küldje meg a Szolgáltató elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglaltan a szerződés felmondását és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                          | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem            |
| Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt mobil telefonszámra érkező elektronikus értesítést (elektronikus dokumentumban, SMS-ben, MMS-ben) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                          | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem            |
| Kijelentem, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató felajánlotta a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatta azok részletes feltételeit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                          | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem            |
| Hozzájárulok, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján küldje meg részemre kapcsolattartásra megjelölt email-címre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                          | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem            |
| Az ÁSZF rendelkezésre bocsátását szerződéskötéskor kérem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                          | <input type="checkbox"/> nem                                             |
| <input type="checkbox"/> saját tartós adathordozón<br><input type="checkbox"/> e-mailben<br><input type="checkbox"/> nyomtatott formában                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                          | <input type="checkbox"/> igen                                            |

#### g) Az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amennyiben a szolgáltató a NET ÁSZF 8.1.4., 8.2.1.. pontjai alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a ti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**i) A szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Az egyedi előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | NET ÁSZF 8.2., 8.3. pont<br>TEL ÁSZF 9.2., 9.3. pont |
| Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására kerülhet sor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NET ÁSZF 8.3. pont, TEL ÁSZF 9.3. pont               |
| Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | NET ÁSZF 8.3.2. pont,<br>TEL ÁSZF 9.3. pont          |
| Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | NET ÁSZF 8.3.3. pont,<br>TEL ÁSZF 9.3. pont          |
| Az egyedi előfizetői szerződésnek a Szolgáltató által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására kerülhet sor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | NET ÁSZF 8.2. pont, TEL ÁSZF 9.2. pont               |
| A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározottak szerint egyoldalú szerződésmódosításra.<br>A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:<br>a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,<br>b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,<br>c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja. | NET ÁSZF 8.2. pont, TEL ÁSZF 12.1. pont              |
| Az Előfizető jogosult az ÁSZF-ben meghatározottak szerint egyoldalú szerződésmódosításra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NET ÁSZF 8.3. pont, TEL ÁSZF 12.1. pont              |
| Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | NET ÁSZF 8.3.4. pont                                 |

**j) Az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik<br>a) valamelyik fél általi felmondással,<br>b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,<br>c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli, vagy a Szolgáltató az átírás iránti kérelmet a 8.3.1. pont szerint elutasítja,<br>d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,<br>e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,<br>f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,<br>g) a felek közös megegyezésével                                                                                                                                                                                                                                                                 | NET ÁSZF 8.1.4., 11. pont,<br>TEL ÁSZF 12.2. pont |
| A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik<br>a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,<br>b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,<br>c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,<br>d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,<br>e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,<br>f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,<br>g) a felek közös megegyezésével,<br>h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén,<br>i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén.<br>j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén. | NET ÁSZF 9.1.10.- 11. pont<br>TEL ÁSZF 12.1. pont |

**k) Az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Jogvita esetén igénybe vehető eljárások a jogvita jellegétől függően:<br>- Békéltető Testület<br>- hírközlési-, fogyasztóvédelmi-, versenyhatósági közigazgatási eljárás<br>- Média- és Hírközlési Biztos előtti eljárás<br>- illetékes jegyző előtti eljárás<br>- polgári peres eljárás | NET ÁSZF 6.5. pont<br>TEL ÁSZF 6.6. pont |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|

**l) Az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

**m) Utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, az előfizetőt megillető jogokat**

|                                                                    |                      |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------|
| a szolgáltatás minőségére vonatkozó rendelkezések megszegése       | ÁSZF 6.3.pont        |
| a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése | ÁSZF 5.1.pont        |
| a díjvisszatérítés rendje                                          | ÁSZF 6.3., 7.4. pont |
| az előfizetőt megillető kötbér mértékét                            | ÁSZF 7.5.pont        |

**n) Utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit**

|                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| A szolgáltatás szünetelés feltételei | ÁSZF 5.1.pont |
| A szolgáltatás korlátozás feltételei | ÁSZF 5.2.pont |

**o) A hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat**

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| A hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai:<br>- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,<br>- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján | ÁSZF 6.2.pont      |
| A hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét                                                                                                                                                                                                           | ÁSZF 6.1.,6.2.pont |
| A Szolgáltató karbantartási szolgáltatást nem biztosít, a hírközlési hálózat karbantartását végzi                                                                                                                                                                 | ÁSZF 5.1.2.pont    |

**p) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodása az ÁSZF-től való eltérésről:**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a közvetlen értesítési kötelezettségét nem elektronikus levél útján teljesíti.  
- az ÁSZF 12.1 pontjától eltérően

**q) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodása egyéb feltételekben:**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Felek megállapodnak, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően új, határozatlan időtartamú előfizetői szerződés jön létre közöttük a megszűnés időpontjában érvényes programcsomagra vonatkozóan a Szolgáltatónak a jelen szerződés megszűnését követő napon hatályos ÁSZF-e szerinti díjak alapján. | <input type="checkbox"/> igen<br><input type="checkbox"/> nem |
| Egyéb megállapodások:                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                               |

Kijelentem, hogy a jelen szerződésben közölt adatok a valóságnak megfelelnek, egyben tudomásul veszem azt, hogy amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztettem, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, vagy az előfizetői szerződést felmondással megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Alulírott Előfizető, aláírásommal elismerem, hogy átvettem az alábbi dokumentumokat:

- az egyedi előfizetői szerződés
- 1. sz. melléklet: A díjszabást, a rendszeres és nem rendszeres díjakat, költségtérítéseket tartalmazó irat

Kelt: ....., 20.....

.....

Szolgáltató

.....

Előfizető

## Eszköz átadás-átvételi jegyzőkönyv

Alulírott \_\_\_\_\_, igazolom, hogy a Szolgáltató képviselőjétől az alábbiakban részletezett eszköz(öke)t sérülésmentes, működőképes állapotban, használatra átvettem.

1. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

2. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

3. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

4. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

5. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

Elismerem, hogy a fent részletezett eszközök az Szolgáltató tulajdonát képezik, biztonságukért és állapotuk megőrzéséért teljes körű anyagi felelősséget vállalok.

Kelt: \_\_\_\_\_

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető

**5. számú melléklet,  
Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről**

**Előfizetői tájékoztató az Eht. 2003. évi C. törvény 156.§ (3) bekezdése alapján hírközlési szolgáltatás nyújtásához**

Internet elérési szolgáltatás esetén

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja

- a) a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és
- b) a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

## **1. ÁSZF-ben is rögzített kockázatok és tehető intézkedések**

a) Internet

### **E-mailek központi vírusellenőrzése**

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az emailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

### **Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése**

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.

A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.

A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa.”

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan

betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.”

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.”

## **Hálózathasználati irányelvek**

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

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

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

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

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

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

## **2. További kockázatok és előfizető által tehető intézkedések**

### **2.1. Internet esetén**

Mivel az internet szabad hálózat, számítógépét mindenkinek védenie kell a vírusok és a nem kívánt látogatók, programok, kéréses levelek (spam) ellen. A számítógépek megfelelő védelme minden előfizető és felhasználó érdeke és felelőssége is, mert a kártékony programok átvehetik gépük felett az irányítást, és akár személyes adatokhoz való hozzáférést is lehetővé teszik. A vírusok és más biztonsági fenyegetések ellen számos ingyenes és fizetős víruskereső-, tűzfal-szoftver, illetve biztonsági programcsomag közül lehet választani. Fontos azonban azon szabály betartása, hogy csak ellenőrzött helyről történjen alkalmazások letöltése számítógépre és a védelmi szoftverek folyamatosan kerüljenek frissítésre.

A programfejlesztők számos vírusvédelmi csomagot fejlesztettek ki, ezek ára és tudása is széles skálán mozog, de – tájékozódást követően – ajánlatos ezek valamelyikét a számítógépre telepíteni és rendszeresen frissíteni.

A biztonsági programok mellett a számítógépen futó operációs rendszer és a felhasználói programok (pl. internetböngésző és a hozzá tartozó bővítmények, szövegszerkesztő, táblázatkezelő) rendszeres frissítése is szükséges.

Amennyiben az internet-hozzáférés vezeték nélküli hálózaton (WiFi) történő megosztására kerül sor például a lakáson, irodán belül, úgy a hálózat védelmét szolgáló titkosítást mindenképpen szükséges bekapcsolni, mert ellenkező esetben idegenek akár az utcáról is felkapcsolódhatnak rá, és az így „felkínált” internet-hozzáférést használva követhetnek el jogsértéseket, akár bűncselekményeket is. A helyes beállításokhoz javasolt az internetszolgáltató, vagy számítógép-karbantartással foglalkozó szakember segítségét kérni.

Tekintettel kell lenni arra, hogy az interneten elérhető tartalmak letöltése szerzői jogi kérdéseket vethet fel, ezért azok szabad felhasználhatóságáról, illetve a felhasználás feltételeiről tájékozódni szükséges.

Az előfizető számára javasolt minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve ahhoz tartozó jelszó (kód)

védelve érdekében. A szolgáltatások igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása.

### **Tippek a kérértlen e-mail (SPAM) elkerülésére**

Körültekintően szükséges eljárni és a részletek ismeretében döntést hozni abban az esetben, ha egy-egy klikkeléssel az adataink kezeléséhez történő beleegyezés vagy hozzájárulás megadása történik.

„Javasolt más-más e-mail címek használata publikus helyre történő írás (online vásárlás, chat, fórumok), speciális ajánlatokra történő válaszadás, vagy kérdőívek kitöltése esetén.

Javasolt elkerülni nyilvános oldalakon e-mail cím, telefonszám megadását. A közösségi weboldalakon (iwiw, Facebook stb.) történő részvétel esetén is körültekintően kell eljárni és javasolt mérlegelni a megadott adatok körét, valamint hogy azokat mely más felhasználók láthatják.

Javasolt olyan e-mail cím használata, mely könnyen megjegyezhető, azonban a spammerek és címgyűjtők számára nehezen található ki.

Ha valamely eljárás vagy szolgáltatás igénybevétele során személyes adatok megadását kéri, javasolt tájékozódni, hogy azokra miért van szükség, milyen célra kerülnek felhasználásra a továbbiakban, illetve mindig alaposan szükséges átolvasni az általános szerződési vagy felhasználási feltételeket vagy az adatvédelmi szabályzatot.

Javasolt értesíteni az internetszolgáltatót, a helyi rendszergazdát, és ha kideríthető, a küldő szolgáltatóját is abban az esetben, ha az általa üzemeltetett hálózathoz igen nagyszámú kérértlen hirdetés küldésének észlelésére kerül sor.

Sok esetben az internetszolgáltató, vagy a levelezési szolgáltató már biztosítja az kérértlen, vagy ártalmas elektronikus levelek szűrését, mellyel kapcsolatos lehetőségekről javasolt érdeklődni a szolgáltatónál.

Az interneten számtalan, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető szűrőprogram (spamszűrő) érhető el, javasolt ezek valamelyikének használata. Egyes levelezőprogramokba a szűrő már be is van építve. A szűrőprogramok beállításai – szükség szerint – az egyéni igényeknek megfelelően átalakíthatók.

## **2.2. Internet esetén**

A végponton történő szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői berendezéseket, megfelelő helyen és környezeti viszonyok mellett szükséges üzemeltetni. Amennyiben az időjárási viszonyok indokoltá teszik (vihar, villámlás) az előfizetőnek javasolt a szolgáltatás igénybevételére használt eszközöket áramtalanítani, mivel a távközlő hálózatba, vagy villamos hálózaton érkező túlfeszültség az előfizetői eszközökben kárt tehet.

**6. számú melléklet,  
Értelmezések az 2003 C tv.,Eht alapján:**

10. Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
11. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás: az e törvényben meghatározott azon elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyek meghatározott minőségben, a Magyar Köztársaság területén bárhol, minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehetők.
13. Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.
14. Elektronikus hírközlési szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.
22. Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételeire vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
23. Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.
24. Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött.
25. Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.
28. Fogasztó: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.
34. Hálózati hozzáférési pont: a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.
41. Helyhez kötött telefonszolgáltatás: helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.
42. Helyhez kötött telefonhálózat: helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele lehetővé tevő nyilvános telefonhálózat.
49. Helymeghatározási adat: az elektronikus hírközlő hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás során kezelt bármely adat, amely egy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználója végberendezésének földrajzi helyzetét jelzi.
- 49/a. Helymeghatározási szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó helymeghatározási adatainak megadásával nyújtanak.

57. Interfész: a jelen törvény alkalmazásában

- a) hálózati interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete – annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt –, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál,
- b) előfizetői interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete – annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt –, amelyen keresztül a szolgáltató a felhasználónak előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz,
- c) rádióinterfész: a rádióhullámoknak a rádió-berendezések közötti átviteli útját meghatározó rádiós csatlakozási felület, valamint ennek műszaki jellemzői.

64/a. Kis és középvállalkozás: a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások.

77. Műsorterjesztés: az 5/a. pont szerinti bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszálas-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a műsor Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

85. Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat: teljesen vagy elsősorban a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt elektronikus hírközlő hálózat.

86. Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás): olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását.

87. Nyilvános telefonhálózat (telefonhálózat): olyan nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, amelyen részben vagy egészben nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújtanak, illetve amely alkalmas hálózati végpontok között beszéd, továbbá más kommunikációra, így különösen a telefax és adatkommunikációra.

95. Rádiótávközlő hálózat: olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben, illetőleg jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg.

110. Vállalkozás: Az a természetes és a jogi személy, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaság – ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is – amelynek a Magyar Köztársaság területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben a Magyar Köztársaság területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik.

110/a. Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

110/b. Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás: azon vállalkozás, amely a végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

**A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete  
az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól**

- a) előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés;
- b) előfizetői panasz: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;
- c) hibabejelentés: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;
- d) üzleti előfizető: az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

## **7. számú melléklet, Hálózat használati irányelvek**

Az internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
5. Nem megengedett magatartások, amelyek:
  - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
  - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
  - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
  - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
  - becsmérlők és megalázók,
  - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
  - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
  - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
  - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,
  - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.