FlashNet Távközlési Szolgáltató, Tanácsadó

és Kereskedelmi Kft.

Általános Szerződési Feltételek

(továbbiakban: ÁSZF)

Hatályos: 2026. november 15.

06 80 80 40 80
WWW.FLASH-NET.HU
INFO@FLASH-NET.HU
2700 CEGLÉD, ÁRPÁD U. 32.

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE 5

1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe 5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők . 5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség 5
1.4. A jelen ÁSZF területi, tárgyi és személyi hatálya 5
1.4.1. Területi hatály 6
1.4.2. Tárgyi hatály 6
1.4.3. Személyi hatály 6

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA 6

2.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás 6
2.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 6
2.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás 6
2.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 7
2.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 7
2.6. Szolgáltatás minősége 7

3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI 7

3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei 7
3.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája 9
3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 11
3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének folyamata 11
3.3.2. Az előfizetői szerződés megkötésének módja 11
3.3.3. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok 15
3.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 17
3.5. A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása 18

4. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT 18

4.1. Hálózati végpont helye 18
4.2. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége 18
4.2.1. A Szolgáltató felelőssége 18
4.2.2. Az Előfizető felelőssége 19
4.2.3. A Szolgáltató hibás teljesítése 20
4.2.4. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén 20
4.2.5. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 23
4.2.6. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban 25
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 26
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 26

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE 27

5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei 27
5.1.1. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés 27
5.1.2. Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés 27
5.1.3. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés 27
5.1.4. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés: 28
5.1.5. Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei 28
5.2. A Szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei és megvalósításának módjai 28

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele 31

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 31

6.1. A Panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése 31
6.1.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése 31
6.1.2. Egyéb rendelkezések 31
6.1.3. Díjreklamáció 32
6.2. Tájékoztatás a Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése 33
6.2.1. A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége 33
6.2.2. A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok 37
6.3. Az ügyfélszolgálat működése 38
6.4. A hangrögzítés szabályai 38
6.5. Azonosítás 38

7. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, DÍJFIZETÉS, SZÁMÁZÁS, KÖTBÉR 38

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések 38
7.1.1. Számla megküldése 41
7.1.2. Díjfizetés módja 42
7.1.4. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla 43
7.1.5. Szolgáltató hibás számlázása 43
7.1.6. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények 44

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA 46

8.1. Az előfizetői szerződés időtartama 46
8.2. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek 46
8.2.1. A határozott idő számítása 46
8.2.2. A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése 47

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI 47

9.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 47
9.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás 47
9.1.2. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 48
9.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog 48
9.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás 48
9.2.1. Áthelyezés 49
9.2.2. A díjcsomag és igénybe vett Szolgáltatások körének módosítása 49
9.3. A Szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei 50
9.3.1. A Szolgáltató rendes felmondása 50
9.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása 50
9.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 51
9.4.1. Előfizető rendes felmondása 51
9.4.2. Előfizető rendkívüli felmondási joga 52
9.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek 53
9.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei 53
9.5.2. Az Előfizető elállása 53
9.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén 53
9.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra) 53
9.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén 54
9.7. Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek 54

10. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI 55

10.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 55

10.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 55
10.3. Adatváltozás bejelentése 55
10.4. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok 55

11. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ELŐFIZETŐK SZÁMÁRA NYÚJTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI 56

12. EGYÉB INFORMÁCIÓK 56

12.1 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek 56
12.2. Jelen ÁSZF fogalommeghatározásai 56
12.2.1. Felhasználó 56
12.2.2. Igénylő 56
12.2.3. Igény 56
12.2.4. Előfizető 56
12.2.5. Egyéni Előfizető 56
12.2.6. Üzleti Előfizető 56
12.2.7. Mikrovállalkozás 56
12.2.8. Kisvállalkozás 56
12.2.9. Közhasznú szervezet 56
12.2.10. Műszaki előminősítő rendszer 57
12.2.11. Előfizetői szolgáltatás 57
12.2.12. Előzetes tájékoztatás 57
12.2.13. Előfizetői szerződés 57
12.2.14. Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója 57
12.2.15. Alapvető díjszabás 57
12.2.16. Beérkezési határidő 57
12.2.17. Díjreklamáció 57
12.2.18. Előfizetői panasz 57
12.2.19. Hibabehatároló eljárás 57
12.2.20. Hibabejelentés 57
12.2.21. Rendszeres karbantartás 57
12.2.22. Tartós Adathordozó 57
12.2.23. Lezárt díjcsomag 58
12.3. Hivatkozott jogszabályok rövidítése 58

1. A szolgáltató elérhetősége

1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

Név: FlashNet Távközlési Szolgáltató, Tanácsadó és Kereskedelmi Kft.
Rövidített név: FlashNet Kft.
Székhely: 2700 Cegléd, Árpád u. 32.
Adószám: 23723881-2-13
Cégjegyzék szám: 13-09-152500
A bejegyző bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Weboldal: www.flash-net.hu

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Cím: 2700 Cegléd, Árpád u. 32.
Telefonszám: +36 80 80 40 80 (ingyenesen hívható)
Nyitvatartási idő: Hétfő: 08:00–16:00; Kedd: ZÁRVA, Szerda: 8:00 – 16:00, Csütörtök: ZÁRVA, Péntek: 08:00 – 16:00
Weboldal: www.flash-net.hu
E-mail: info@flash-net.hu
Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége:
Telefonszám: +36 80 80 40 80 (ingyenesen hívható élő hangos telefonos ügyfélszolgálat) Hétfő – Péntek: 8:00 – 20:00
A Szolgáltató a jogszabályban rögzített kötelezettségeinek eleget téve a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket rögzíti, továbbá a törvény által előírt ideig köteles megőrizni.

Amennyiben Előfizető utánvételi díj beszedése mellett adja fel a küldeményét vagy utalványt küld a Szolgáltató részére, annak átvételét a Szolgáltató megtagadhatja.

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség

Az elérhetőségi adatok megegyeznek az 1.2 pontban található adatokkal.

1.4. A jelen ÁSZF területi, tárgyi és személyi hatálya

Jelen ÁSZF két részből áll:

1. Törzsrész: általános jellegű rendelkezéseket tartalmaz az egyes előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan
2. Mellékletek: jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik, a törzsrész és a mellékletek együttesen alkalmazandóak. Az egyes Előfizetői szolgáltatásokra a vonatkozó mellékletek értelemszerűen vonatkoznak.

1. sz. melléklet **Internet szolgáltatás díjszabás**
2. sz. melléklet **Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás**
3. sz. melléklet **Lezárt díjcsomagok**
4. sz. melléklet **Szolgáltatási területek**
5. sz. melléklet **Adatvédelem, adatbiztonság**
6. sz. melléklet **Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények**
7. sz. melléklet **Hálózathasználati irányelvek**
8. sz. melléklet **Szolgáltatást leíró táblázatok**
9. sz. melléklet **Előzetes tájékoztatás tartalma**

Jelen dokumentum szerinti feltételeket kell alkalmazni a Szolgáltató által nyújtott, az ÁSZF Törzsrészében és Mellékleteiben meghatározott szolgáltatásokra.
Az egyes Mellékletek és a Törzsrész közötti eltérés esetén a törzsrész rendelkezései az irányadóak.

1.4.1. Területi hatály

Szolgáltató Magyarország területén a jelen hatályos ÁSZF 4. számú mellékletében felsorolt területeken nyújt internet szolgáltatást.

1.4.2. Tárgyi hatály

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások vonatkozásában a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza, és az alábbi szolgáltatásokra terjed ki:

- helyhez kötött internet és adathálózati szolgáltatás,
- helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás (továbbított szolgáltatások),
- egyéb információ-technológiai szolgáltatások.

1.4.3. Személyi hatály

A FlashNet Kft. jelen ÁSZF 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatásokat nyújt üzleti (üzleti/intézményi) és egyéni előfizetői számára (továbbiakban: Előfizető).

Üzleti előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy mely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

2. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása

2.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás

Az Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az Előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), www szerver szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), IP szintű állománycsere (FTP), DNS szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

Az Előfizető/használó mikrohullámú összeköttetésen vagy ethernet hálózaton keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.
Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A bekötési díj tartalmazza a telepítési költségeket, amely áll az antenna és távközlési berendezések kihelyezéséből és legfeljebb 20 méter UTP kábel beépítéséből. Ha az ingatlan nem alkalmas az antenna kihelyezésére és/vagy bonyolultabb kábelezést kell alkalmazni, annak költségei az ügyfelet terhelik.

A mikrohullámú szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.
A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSOK igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPPover Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardveres szoftver feltételekkel.

A Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat, végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Az Előfizető tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed.

2.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területi elérését a 1.4.1. pont tartalmazza.

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

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A Szolgáltató nem egyetemes elektronikus hírközlési Szolgáltató jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások tekintetében.

2.5. 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 (Eht. 188. § 25. pont).

Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet. Alhálózatot, valamint házon és telken belül hozzá csatlakozó berendezést a Szolgáltatón kívül más is létesíthet, de az alközpontot a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze abban az esetben, ha a Szolgáltató vizsgálata során megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételéhez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek. A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján megvizsgálja, hogy a telepítés megfelel-e a műszaki alaptervek követelményeinek és rendelkezik-e a telepített hálózati eszköz megfelelőségi jelöléssel.

2.6. Szolgáltatás minősége

A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások leírását a 1. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltatás minőségének egyedi megfelelőségét, a minőségi mutatók meghatározását, valamint a Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségét a 6. sz. és 8. sz. mellékletek tartalmazzák.

3. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei

Az szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve a szolgáltatást Igénylő más Felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, melynek része az ÁSZF, az előzetes tájékoztatás, a szerződés-összefoglaló, valamint az egyedi előfizetői szerződés.

Az előfizetői szerződés az általános szerződési feltételekből (ÁSZF), valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll. A Szolgáltató az ÁSZF-et a honlapon könnyen megtalálható módon bocsátja az Előfizető rendelkezésére (https://flash-net.hu/flash_net/aszf.html)
Az Igénylő, ha az internet-hozzáférési, ellátási szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az egyedi Előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

Az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.
Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja:
a) az előzetes tájékoztatást a jogszabályban meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossággal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá
b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, meghatározott dokumentumminta szerint.

- Az előzetes tájékoztatást az ÁSZF (9. sz. melléklet) részeként bocsátja az Előfizető rendelkezésére
- A szerződés-összefoglalót az előfizető részére a Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti. (Eht 129.§ (1b) pont).
Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, valamint további feltétel a betöltött 18. életév. Üzleti igénylő esetén magyarországi székhely, telephely vagy fióktelep igazolása szükséges. Előfizetői szerződést a Szolgáltató kizárólag belföldi postázási vagy számlaküldési cím megadása esetén köt.
Az előfizetői szerződés létrejöhet:

- az igény bejelentésével egyidejűleg vagy
- az igény bejelentését követően.

Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

A Felhasználó az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja a szóbeli szerződéskötést megelőzően, részletes tájékoztatást ad az Igénylőnek a beszélgetés céljáról (amely cél az előfizetői szerződés megkötése), a megkötendő előfizetői szerződés lényeges elemeiről:

- a Szolgáltató neve, címe és a szolgáltatás neve,
- a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, különösen az igénybevételének módja,
- a díjak,
- a szerződés időtartama,
- a szerződés határozott időtartamának lényege, időtartama, következményei,
- a szerződésben foglalt alapvető jogok és kötelezettségek, különös tekintettel az Előfizetőt megillető elállási jogra,
- a szerződés módosításának lehetősége,
- a szerződés megszűnése, megszüntetése, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- az ÁSZF elérhetőségei.

Az igénylői bejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:

- az igénylő neve (cégszerű megnevezése),
- elérhetősége (telefonszáma, e-mail címe),
- az előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye,
- az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- az igénybejelentés helye és időpontja.

Az Igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését (igénybejelentés):

- elektronikus levelezés útján,
- írásban,
- személyesen az ügyfélszolgálaton,
- a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél, illetve telefonos ügyfélszolgálaton teheti meg, majd a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat. Az Előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, amennyiben erre lehetősége van, felveszi a kapcsolatot az Igénybejelentővel az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja az a nap, amikor a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz megérkezik, illetőleg minden adat rendelkezésre áll. Amennyiben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzék megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásnak nincs időbeli korlátja. A FlashNet Kft. által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a 4. számú mellékletben (Szolgáltatási területek) meghatározott területeken vehetők igénybe.

Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó az igénybejelentést követő műszaki felmérés után tudja tájékoztatni az Igénylőt a jogszabályban meghatározottak szerint:

Eszr. 6. § (1) Az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSRA vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy:

a) az igényt teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját;
b) az igényt nem teljesíti.

Az a) pontban foglalt esetben a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére.

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

Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadja különösen, ha:

a) az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van; Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés hatálya alatt, illetve annak megszűnését követően az Előfizetővel, illetve a vele egy háztartásban élő személlyel abban az esetben köt újból egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozását teljes egészében kiegyenlítette),
b) az Igénylő számlatartozása miatt más, elektronikus hírközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
c) az Igénylő számlatartozása miatt ellene más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
d) az Igénylő más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott,
e) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta,
f) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és ezen nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Előfizető részére megküldött vagy meghirdetett ajánlatának nem képezi részét az ajánlat érvényességi határideje (pl. akció lejárati ideje), és az ajánlat nem kerül módosításra, vagy visszavonásra, a Szolgáltató ajánlati kötöttségének maximális időtartama 30 nap.

A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

3.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Személyes adatok:

a) az Előfizető neve, lakcíme, tartózkodási helye vagy székhelye,
b) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
c) egyéni Előfizető esetén az Előfizető neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje,
d) Előfizető törvényes képviselőjének a), b), c) és g) pont szerinti adatai,
e) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma, adószáma vagy más nyilvántartási száma,
f) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
g) kapcsolattartásra/értesítésre alkalmas elérhetőségek (telefon, e-mail)
h) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma
i) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.

A szerződés tárgyát képező ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL kapcsolatos adatok:

a) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama
b) az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó elektronikus hírközlő berendezések jellege és darabszáma,
c) az Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti)

d) előfizetői nyilatkozatok az adatkezeléssel, szolgáltatói marketingtevékenységgel, e-mailben küldhető szolgáltatói értesítésekről,
e) az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése, tartama,
f) a szolgáltatások díja, a nyújtott kedvezmények mértéke, az előfizetői felmondás jogkövetkezményei,
g) előfizetői nyilatkozatok az adatkezeléssel, a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
h) az elállás feltételei,
i) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
j) határozott idejű szerződések esetén: a Szolgáltató a határozott idejű szerződések megkötését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt a szerződés időtartama alatt az Előfizetőt terhelő valamennyi költségről, illetve a határozott időtartam lejáratának napjáról,
k) díjfizetés módja, pénzintézeti úton történő fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma
(A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.)
l) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe,
m) mikrovállalkozás, kis- és középvállalkozás, vagy közhasznú szervezetnek minősülő Igénylő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
n) a mikro-, és kisvállalkozási és közhasznú minőségre vonatkozó nyilatkozat
o) a Felek által fontosnak tartott egyéb, a szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából a személyi igazolvány és lakcímkártya bemutatását kérheti egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén. A fent említett dokumentumok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. A Szolgáltató jogosult teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást kérni az Előfizetőtől.

Az Adatkezelő nem vonható felelősségre azért, ha az Előfizető/Igénylő nem pontos személyes adatot ad meg, továbbá az adataiban történt változást nem jelenti a Szolgáltató felé 15 napon belül. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

Szolgáltató a nem természetes személyek esetében kérheti:

- Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviseletre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviseletére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Abban az esetben, ha nem a képviseletre jogosult jár el, a cég képviseletét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviseletre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

- Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány/okmányirodai nyilvántartási szám alapján, őstermelő esetén őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviseleti jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviseleti jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

- Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák...stb.) esetében:
- az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolás bemutatása
- a képviseletre jogosult személy azonosító okmányának bemutatása
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés

aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi, amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgalmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

- Abban az esetben, ha szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól. Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálynak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghiúsulás esetére előírt kötbér.

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

A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén és az általa kiépített szolgáltatással - a hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel- vehető igénybe. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó eljárás a 3.1. pontban szerepel. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött Előfizetői szerződés szerinti időponttól a bekötési díj befizetése után történik.

3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének folyamata

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja. (Eszr. 7. §. (2) bekezdés). A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után, a szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítésével jön létre, jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani (Eht. 134. § (15) bekezdése).

A szolgáltatás megkezdése az egyedi előfizetői szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint történik.

3.3.2. Az előfizetői szerződés megkötésének módja

Az előfizetői szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok:

A Felek az előfizetői szerződést - jogszabályban meghatározott módon - köthetik meg:
- írásban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozata megtételével

- szóban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozata hatályosulásával
- ráutaló magatartással.

Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges az előfizetői szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsájatni, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül az előfizető rendelkezésére bocsájtja a szerződés adatainak összefoglalóját, és ennek kézhezvételét követően az előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

Írásban kötött szerződés megkötésének időpontja

a) Jelenlévők között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően a Felek az Egyedi előfizetői szerződést aláírják vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik.

b) Üzlethelyiségen kívül az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően az a) pontban szerinti eszközök útján a Felek az Előfizetői szerződést aláírják vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik.

Szóbeli szerződés létrejöttének időpontja

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződésmegkötésére irányuló akaratát szóban kifejezte.

A ráutaló magatartással létrejött szerződés

Ráutaló magatartással akkor jön létre az Előfizetői szerződés, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát ráutaló magatartással fejezi ki. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja.

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen:

1. a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele
2. a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása
3. a Szolgáltatás bizonyítható módon történő igénybevétele
4. Előfizetői minőségben történő rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban.

Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő létrejötte esetén az előfizetői szerződés megkötését, vagy az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója rendelkezésre bocsátása után a szerződés hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az Egyedi előfizetői szerződést - az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy hatálybalépését megelőzően nem került sor.

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató az előző bekezdés szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését követően a szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi előfizetői szerződést - az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az előfizető rendelkezésére.

Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan őt terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkeményt megállapító rendelkezés semmis (Eszr. 25.§. (1) bek.).

A távollévők között levélben megküldött ajánlat és elfogadás esetén, elektronikus úton írásban, telefonos ügyfélszolgálat útján szóban, ráutaló magatartással, az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre (Eszr. 6. §. (2) bek.)
A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt (Eszr. 7. § (1) bek). Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató a határozott időtartam lejártának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az előfizetőt.

Az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés kivételével a Felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés esetében az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezésére bocsátása tartós adathordozón történik.

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 Előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés az Eszr. 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Abban az esetben, 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 pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek 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 minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltatói Általános Szerződési Feltételek határozzák meg.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előző bekezdésben meghatározott nyilatkozatot az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.
A Szolgáltatóhoz beérkezett írásbeli igény esetén az előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi előfizetői szerződést az Előfizető aláírja és az a Szolgáltatóhoz megérkezik.

Az elektronikus úton történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az Előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az Előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis és középvállalkozások az Előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén a Szerződés létrejön, ha az Igénylő 3.2. pontban írt adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, és az igényelt szolgáltatás létesíthető, valamint az Előfizető a szerződéses feltételek megismerését követően a Szerződést szóban elfogadta. Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készít, melyről a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatja az Előfizetőt. Az Eht. 138.§ (10) bekezdése alapján a Szolgáltató

telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie, igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

A szóbeli szerződéskötést követően legfeljebb 8 napon belül a Szolgáltató az Előfizető számára – egyedi előfizetési szerződés formájában – írásbeli megerősítést küld, amely tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött egyedi előfizetői szerződésre vonatkozó legfontosabb adatokat, kötelezettségeket és jogokat, különösen az írásban létrejött egyedi előfizetői szerződésben egyébként rögzítendő adatokat, és az egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni és mellékeli a fizetendő díjakról (pl. egyszeri belépési díj, szolgáltatási díj) szóló számlát. A kézbesítéskor/átadáskor a fizetendő díjak kiegyenlítésének elmaradása és/vagy az írásbeli értesítés átvételének megtagadása az előfizetői szerződéstől való elállásnak minősül, amely esetben az előfizetői szerződés megszűnik.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg (Eht. 7.§ (6) bekezdés), ebben az esetben az igénybe vett szolgáltatás időarányos díját Előfizetőnek ki kell egyenlítenie. Az elállási nyilatkozat szóban vagy írásban tehető meg.

Szolgáltató legkésőbb az Előfizető elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti az Előfizető által fizetett összeget az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módon/ az Előfizető kérésének megfelelően. Szolgáltató mindaddig jogosult visszatartani a fizetett összeget, amíg Előfizető a Szolgáltató által átadott valamennyi eszközt vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan igazolni tudja a visszaküldés tényét, a visszaszolgáltatással kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. Előfizető köteles megfizetni Szolgáltatónak a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát.

Amennyiben a hírközlési szolgáltatásra irányuló igény a Szolgáltató ellátási területén kívül eső címre vonatkozik, és a szerződés teljesítéséhez a Szolgáltató általi hálózatépítés szükséges, a Szolgáltató a hálózatépítést és a szerződéskötést jogosult ahhoz a feltételhez kötni, hogy az Előfizető vállalja az építés költségeit. A Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak a hálózatépítés költségeinek egymás közötti megosztásában, vagy Szolgáltató jogosult vagyoni biztosítékhoz kötni a teljesítést.

Előfizető abban az esetben engedheti át a szolgáltatás igénybevételét harmadik személy részére, ha az egyedi előfizetői szerződés szabályszerűen átírásra kerül. Átíráskor az új Előfizető nem köteles egyszeri bekötési díjat fizetni.

A Szolgáltató nem követelhet az Előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlőeszközt 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.

Előszerződés megkötése

A Szolgáltató jogosult előszerződést kötni az előfizetői szolgáltatásra, ebben esetben az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján telepítési díjelőleg fizetésére kötelezhető. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50 %-a, amelynek befizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhat elő. Amennyiben az Előfizető a díjelőleget a számlán feltüntetett határidőt követő 8 napon belül nem teljesíti, az előszerződés megszűnik. Abban az esetben, ha az Előfizető az előszerződés megkötését követően a szerződést neki felróható okból nem köti meg, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltató a szerződést neki felróható okból nem köti meg, a befizetett díjelőleget visszafizeti az Előfizetőnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Igénylő fizetőképességét az elektronikus hírközlési szolgáltatók által az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (’Eht.’) 158. §-ban foglaltak szerint létrehozott és üzemeltetett közös adatbázisban ellenőrizze. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az előfizető hitelképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. Ezt az Előfizető hitelképességi nyilatkozata alapján vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni. Az Előfizető által visszautasított hitelképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés kötését megtagadhatja.

Vagyoni biztosíték

Szolgáltató megfelelő vagyoni biztosíték megfizetésére kötelezheti az Előfizetőt a szolgáltatás igénylése, illetve módosítása esetén, melyet a rendelkezésre álló adatok (pl. a szolgáltatás típusa, az eszközök értéke, a kivitelezés nagysága, korábbi szerződésszerű teljesítés stb.) alapján állapít meg. A vagyoni biztosíték az Előfizető díjtartozása vagy károkozása esetén közvetlenül kielégítheti a Szolgáltató díj- vagy kártérítési igényét. A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet bankgarancia, kezesség vagy előleg. Abban az esetben, ha az Előfizető a vagyoni biztosíték megfizetését a meghatározott időben nem egyenlítette ki, és a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződést a vagyoni biztosíték teljesítésének hiányában nem tudta teljesíteni, a Szolgáltató teljesítése nem minősül késedelmes teljesítésnek és a Szolgáltató jogosult 15 napos felmondási idővel felmondani. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató az előlegként befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása. Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az Előfizető által történt befizetésként kezeli, az Előfizető kérésére azt visszautalja az Előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és készülék-részletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Szolgáltató a vagyoni biztosítékból fennmaradó összeget visszautalja az Előfizető számára.

3.3.3. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

Üzleti előfizető: Olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek, különösen az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. (2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 2. § (c) bekezdés).

Azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, akkor a Szolgáltató és a jelen pont (3.3.3. pont) szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől.

3.3.3.1. Ha az üzleti előfizető nem minősül a 3.3.3. pont szerinti előfizetőnek, akkor a Szolgáltató **egyoldalúan** eltérhet az 3.3.3. pontban hivatkozott rendelkezésektől.

3.3.3.2. Ha az üzleti előfizető nem minősül a 3.3.3. pont szerinti előfizetőnek a felek **egyező akarattal** eltérhetnek az Eht. és Eszr rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, **kivéve** az Eht. 127. § (1), (2)- (2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)- (6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

Eltérés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza azt, hogy a Szolgáltató és az üzleti előfizető az adott jogszabályi rendelkezéstől, vagy az általános szerződési feltételtől miben és hogyan tértek el és tartalmazza az előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

- **Kisvállalkozás (KV)**

A kis- és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások, amelyek a jelen ÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:

Kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és

b) éves nettó árbevétele, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

- **Mikrovállalkozás**

Mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

- **Közhasznú szervezet**

Közhasznú szervezet az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény által meghatározott szervezetek. Az ÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:

Magyarországon nyilvántartásba vett közhasznú tevékenységet végző szervezet, amely a társadalom és az egyén közös szükségleteinek kielégítéséhez megfelelő erőforrásokkal rendelkezik, továbbá amelynek megfelelő társadalmi támogatottsága kimutatható, és amely:

a) civil szervezet (ide nem értve a civil társaságot), vagy
b) olyan egyéb szervezet, amelyre vonatkozóan a közhasznú jogállás megszerzését törvény lehetővé teszi.

- **Kis- és középvállalkozás (KKV)**

A kis- és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások, amelyek a jelen ÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:
KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek
a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

Üzleti előfizetői szerződés abban az esetben jön létre a kis- és középvállalkozások tekintetében, amennyiben a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor nem kérik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását.

Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti Előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti Előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

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.

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

Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának megfelelően a szerződésmódosítás a szerződés határozott időtartamának (hűségidőszak) lejárta előtt történik, úgy a Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetővel szemben az üzleti egyedi Előfizetői szerződésben - az annak az Előfizető általi idő előtti megszüntetése esetére - előírt rendelkezéseket alkalmazni, különösen a kötbérmegfizetése tekintetében.

- **Nagyvállalat**

Nem minősül kis- és középvállalkozásnak. A Szolgáltató és a jelen pont szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), előfizetői szerződésekkel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (Eszr.) rendelkezéseitől.

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

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

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

(4) A (2) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

(5) A (3) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

(6) Az (1)-(3) bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

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

Eltérés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza azt, hogy a Szolgáltató és az üzleti előfizető az adott jogszabályi rendelkezéstől, vagy az általános szerződési feltételtől miben és hogyan tértek el, továbbá tartalmazza az előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

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

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a igénybejelentéstől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg. Abban az esetben, ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az Előfizetői szerződést.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – 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.

Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon túli, vagy az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időponton túli Előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, amennyiben:

- a felek későbbi időpontban állapodtak meg,
- az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja,
- az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg.

Az internet bekötési díj 1 darab végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkozik. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja. Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidőtöbblet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

3.5. A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így bármikor jogosult elutasítani az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését.

Az elutasításra különösen a következő esetekben kerül sor:

a) ha a műszaki előminősítés, vagy helyszíni felmérés során bebizonyosodik, hogy az igényelt helyszínen a szolgáltatás műszaki okból nem nyújtható.
b) ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van;
c) ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
d) ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az Előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
e) ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
f) ha az Előfizető vagy a Hálózati végpont szerinti ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;
g) ha az igény a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson történő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányul;
j) ha a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson működő szolgáltatások esetében az Előfizető a Szolgáltató által új hozzáférés típuson teljesítendő szolgáltatásra vonatkozó új határozott tartamú szerződéskötési ajánlatát nem fogadja el.

4. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért

4.1. Hálózati végpont helye

A Hálózati végpont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.4 pont rögzíti.

4.2. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége

4.2.1. A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás folyamatos, az ÁSZF-ben, illetve Előfizetői szerződés adatainak összefoglalójában meghatározottak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. Hiba esetén a hibás teljesítés jelen ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon az Előfizető részére kötbért fizet, illetve megtéríti az Előfizető kárát. A Szolgáltató által értékesített Előfizetői végberendezésekre vonatkozó hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási szabályok alkalmazandók. Nem alkalmazhatók a hibás teljesítés jogkövetkezményei, amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás szabályai szerint a hibát elhárítja.

06 80 80 40 80
WWW.FLASH-NET.HU
INFO@FLASH-NET.HU
2700 CEGLÉD, ÁRPÁD U. 32.

A Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősségére vonatkozó, az ÁSZF-ben szereplő célértékek teljesítése tekintetében a Szolgáltatót felelősség nem terheli, melyből következően az érintett célértékekkel összefüggésben a hibás teljesítés jogkövetkezményei sem alkalmazhatók.

4.2.2. Az Előfizető felelőssége

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használójának magatartására is kiterjed.

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 csatlakoztathat.
Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet, egyéb esetben a szolgáltató nem tudja garantálni a szolgáltatás minőségét az Előfizető hálózatán. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az Előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében lévő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalja, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

A végberendezés konfigurálása és a szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tétel az Előfizető felelősségi körébe tartozik. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére. A bekötéskor a Szolgáltató – díjmentesen – megkísérli az Előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az Előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 1. sz. melléklet szerinti kiszállási díj ellenében végzi el.

Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 6.2. sz. pontban felsorolt illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat vagy szabálytalanságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4.2.3. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 4.2.4.1. pont szerinti kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

1. a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve, ha az Előfizető a szerződés szerint biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
2. a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő Előfizetői végberendezés, a hálózati végponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, Előfizetői tulajdonú hálózat okozta,
3. a hibát a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
4. a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
5. a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához a hálózati végponthoz hozzá kell férni, de az Előfizető ezt nem biztosította (különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
6. a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.
7. Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
8. A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
9. Az Előfizető az ÁSZF 8. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

4.2.4. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Előfizető jogosult az ÁSZF 6.2. sz. pontja szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni Szolgáltatóval szemben, ha díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, továbbá egyéb jogvita vagy jogvitás helyzet esetén.

A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvitás helyzete esetén jogosult az ÁSZF 6.2. sz. pontja szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

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

Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

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

Általános szabályok

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén az alább meghatározott esetekben kötbért kell fizetnie. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató az Eszr. alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

- a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér:
Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után:

1. az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, vagy
2. az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg.

Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér felét kell megfizetnie.

Hibaelhárításhoz, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

1. a hiba késedelmes elhárítása esetén minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.
2. a hibaelhárítással kapcsolatos értesítések késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincada.

A kötbér mértéke

1. az 1. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
2. az 1. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.
3. a 2. pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésére irányadó határidőt, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj egyharmincad részének négyszerese.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 9.2.1. pont szerinti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
Áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

4.2.4.2. A kártérítés szabályai

Felelősség, kártérítés, elévülés

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ezzel összefüggésben kárigény csak a kötbért meghaladó mértékű kárra nyújtható be.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása és enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében nem tud eleget tenni az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Eszközvásárlás esetén az eszköz adásvételi szerződésre, eszköz bérlete esetén az eszköz bérletére a Ptk. szabályai vonatkoznak, így az eszközvásárlásból vagy bérletből eredő jogok és kötelezettségek 5 év alatt évülnek el.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények 1 év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződésszerű teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa (vis maior).

Ezen okok különösen:

1. háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
2. más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
3. munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
4. súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.

A kártérítési eljárás

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal. A

Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett, kötbérköteles esetben a kötbért meghaladó kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül.

Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékhez kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettségről

A Szolgáltató az általa értékesített készülékek esetében a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik, melyet az Előfizető (jelen pont alkalmazásában Fogyasztó) a Szolgáltatóval szemben jogosult érvényesíteni.

A Fogyasztót megilleti továbbá a jog, hogy a Szolgáltató által értékesített termék hibája esetén a Szolgáltatóval szembeni igénye alapján a Szolgáltató a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató az általa értékesített készülékekre, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogyasztó, illetve a termék tulajdonosa – amennyiben fogyasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet.

A jótállási igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogyasztó - választása szerint – elsősorban kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne. A kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási igény érvényesítésének további szabályait a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint jótállás esetében a jótállási jegy tartalmazza.

4.2.5. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Hibabejelentés: az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos (22/2020.(XII.21.) NMHH rendelet 2. §. (1) bekezdés b) pont).

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A Szolgáltató a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

A hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg -vis maior kivételével- a 72 órát.

Az Előfizető az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

1. a bejelentő személyét és kapcsolattartási adatait
2. a hibásnak ítélt szolgáltatás azonosítóját;
3. a hibajelenség leírását;
4. a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját
5. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
6. a hiba okát;
7. a hiba elhárításának módját és időpontját, eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
8. az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a 7.pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az Előfizetőt értesíti arról:

- a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja,
- vagy értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető,
- vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - a Hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére a hiba behatárolása és elhárítása céljából elvégzett munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

Egyes hibatípusok esetén az Előfizető kérésére az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges javításokat vagy a Szolgáltatói berendezések cseréjét, amelyhez a szükséges információkat és a segítséget a Szolgáltató biztosítja. A Szolgáltató ilyen esetekben sem mentesül a hiba elhárításához kapcsolódó kötelezettségei alól.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint:

1. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
2. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
3. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

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

4.2.6. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Elektronikus hírközlő berendezések üzemeléséhez szükséges feltételeket az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Hibabehatároló eljárás megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Szolgáltatói berendezésből adódott, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, továbbá a felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hiba behatárolása és elhárítása során Szolgáltató a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen, és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módon történő üzembehelyezéséhez biztosítja az Előfizető helyiségébe történő belépést.

A hiba behatárolásához az Előfizetőnek együtt kell működnie a Szolgáltatóval, hogy a hiba megfelelően behatárolható legyen. A hibabejelentés során, ha az Előfizető nyilvánvalóan téves, megtévesztő tartalmú válaszokat ad a hibabejelentés során, ami alapján a Szolgáltató a hiba forrását tévesen a saját szolgáltatása körében állapítja meg, az Előfizető a téves hibabejelentést köteles megtéríteni, továbbá a helyszínen történő elhárítás esetén a Díjszabásban szereplő kiszállási díjat megfizetni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételéről, a hiba elhárítására ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles, azonban - amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi- egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más Előfizetőket is érintő hibaelhárítás meghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni a Díjszabásban meghatározottak szerint.

A Szolgáltató által felszerelt, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért az Előfizető a jogviszony alatt köteles helyt állni a Díjszabásban meghatározottak szerint.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ben, illetve vonatkozó mellékleteiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben, illetve mellékleteiben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 1. sz. mellékletben megjelölt mértékben:

a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,

d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 12 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást a 1. sz. mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

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

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben is szüneteltheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú Előfizetői végberendezést csatlakoztathat, ha

1. az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
   a. nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
   b. megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
   c. eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1))
2. el van látva a megfelelőségi jelöléssel.

Az Előfizetői végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Előfizetői berendezéseket is – ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott Előfizetői végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemen kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Ha az Előfizetői berendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy Szolgáltatói berendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el, a Szolgáltató mentesül a nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

A szolgáltatás szünetelhet:

- Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból,
- az Előfizető kérésére (egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki).
- mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major) Eht. 136. § (1) bekezdés b) pont)
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon, a Médiatanács határozata alapján, az ÁSZF 5.1. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.1. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltheti. A szolgáltatás szüneteltetése határozott időre kérhető. A szünetelésre vonatkozó előfizetői igény bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja leghamarabb a bejelentés kézhezvételét követő hónap első napja lehet. Szünetelést az Előfizető teljes hónapokra kérheti.

Az egy előfizetői szerződésbe foglalt több szolgáltatás esetén a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

- A szüneteltetés kért kezdeti időpontja nem eshet távolabbi időpontra, mint az aktuális dátum +30 nap.
- A szüneteltetés időtartama alkalmanként minimum 1 hónap és maximum 6 hónap lehet.
- Egy naptári évben az előfizető két szünetelést kérhet. Két szünetelés között minimum 1 hónap időnek kell eltelnie.
- Egy naptári évben a szünetelés maximális időtartama 6 hónap lehet.
- A szüneteltetés időtartama – a maximális időtartam figyelembevételével – a visszakapcsolását megelőző 5. munkanapig módosítható írásban.

Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri a Szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít, a szüneteltetés – kivéve az előfizetői jogviszony szünetelését - az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését határozott időtartamú szerződések vonatkozásában kéri, úgy ebben az esetben az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.2. Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

A Szolgáltató jogosult felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltatást, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni addig, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.3. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.
Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A rendszeres karbantartás körébe esik azon harmadik felek, különösen az áramszolgáltatók vagy más közművek által nyújtott szolgáltatások, illetve általuk üzemeltetett hálózatok karbantartása is, amelyek befolyásolják a Szolgáltató hálózatának üzemszerű működését. A Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább 15 nappal korábban értesíti Előfizetőit a honlapján közzétett tájékoztatással, amennyiben erről a harmadik fél tájékoztatta a Szolgáltatót.

5.1.4. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés:

- szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.
- szünetel a Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.1.5. Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Az Előfizető által kért szüneteltetés alatt az Előfizető szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértéke a díjmellékletben kerül meghatározásra. A szüneteltetési díj a szüneteltetés időszakát követően egy összegben kerül kiállításra. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató a visszakapcsolásért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel, de a szüneteltetés oka nem rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve a szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés, illetve a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szüneteltetés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

5.2. A Szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei és megvalósításának módjai

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

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 díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

d) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével;

e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat, Spam, Dos, DDos),

f) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Az a)-c) pontok szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az f) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférés szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

Ha az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást vesz igénybe, a korlátozás a c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ennek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja (ha az adott Szolgáltatásnál ez értelmezhető)

1. a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
2. a hibabejelentőjének elérhetőségét.
3. olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a kapcsolattartásra megadott elérhetőségekre küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett vagyoni biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát (Eht. 134. § (10) bekezdés).

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 4.2.4.1. pont tartalmazza.

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
A Szolgáltató a hálózatának megfelelő működése és az előfizetői szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésének elkerülése érdekében a forgalomelemzés alapján zavarforrásnak vagy célpontnak regisztrált előfizetői hozzáférési ponton meggátolja a további károkozást, mely nem jelenti a Szolgáltatás nyújtásának hibáját, így a rendelkezésre állási időt nem csökkenti, valamint az Előfizető a Szolgáltató általi hibás teljesítés esetén Őt megillető kötbér érvényesítésére nem jogosult.

Az internet-szolgáltatáshoz tartozó e-mail szolgáltatás keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta akaratlagos vagy akár vétlen meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a, Szolgáltató Internet szolgáltatását és

zavarja a többi Előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül. Az internet-szolgáltatás korlátozása esetén a szolgáltatás mellett biztosított e-mail postafiók szolgáltatás korlátozására is sor kerülhet.

A Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy"), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a http://www.iszt.hu/iszt/aup.html címen érhetőek el az interneten, valamint a jelen ÁSZF 8. számú mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a ÁSZF 8. sz. mellékletét képző Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatásrész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség kikapcsolását jelenti.

Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 8. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét -, a Szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet használatnak minősül az is, ha az Előfizető nem a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés alapján a részére biztosított végberendezés felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl: router elregisztrálás).

5.2. pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a több száz 1 Terabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az Előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom átlaga a 1 Terabyte adatmennyiséget meghaladja.

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott Előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

Amennyiben az Előfizető közreműködő Szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2. pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a Szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁST egy egyedi Előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2. pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 1 Mbps történő lassítását, a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató 15 napot meghaladó korlátozást követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. 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 (Eszr. 18. § (4) bekezdés).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 9.3 pont szerint megszüntetni, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

6.1. A Panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

6.1.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz. Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja.

Ha a személyesen vagy telefonon tett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)).

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az előfizető beleegyezésével mellőzhető.

Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld. A telefonos ügyfélszolgálaton történő Panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.5. pont alapján történik.

A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.4.2 pont, a kötbérre vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.4.1. pont tartalmazza.

6.1.2. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közízlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltató, a Szolgáltató

munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalmára, a Szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevételével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

6.1.3. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

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

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a díjreklamációt 5 napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl díjreklamációt nem fogad el.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató készpénzátutalási megbízás fizetési mód esetén új csekket állít ki és küld Előfizetőnek, melyet Előfizető a díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető az új csekket az előírt határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha az Előfizető a díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

6.2. Tájékoztatás a Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

6.2.1. A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében panaszával az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok Szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefon: +36 1 457 7100
E-mail: info@nmhh.hu
Központi ügyfélszolgálat: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.
Telefon: +36 1 468 0673

További ügyfélszolgálatok:
4001 Debrecen, Hatvan u. 43. Levelezési cím: 4001 Debrecen, Pf.: 230.
Telefon: +36 52 522 122

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.: 391.
Telefon: +36 46 555 500

7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Levelezési cím: 7602 Pécs, PFÜ Pf.: 459.
Telefon: +36 72 508 800

9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 26. Levelezési cím: 9401 Sopron, Pf.: 123.
Telefon: +36 99 518 500

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.: 689.
Telefon: +36 62 568 300

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviseletét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

Média- és hírközlési biztos

1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: +36 1 429 8644
Fax: +36 1 429 8761
Web: http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Fogyasztóvédelmi hatóságok:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető az illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat. Az Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Előfizetői szerződés tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
Címe: 1051 Budapest, Sas u. 19. III.em.
Telefon: +36 1 450 2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.
Telefon: +36 76 795 710
E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe:7630 Pécs, Hengermalom u. 2.
Telefon: +36 72 795 398
E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
Telefon: +36 66 546 150
E-mail: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-abaúj Zemplén Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 3525 Miskolc, Városház tér 1.
Telefon: +36 46 512 971
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefon: +36 62 680 530
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.
Telefon: +36 22 501 751
E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 9022 Győr, Türr István u.7.
Telefon: +36 96 795 950
E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Címe: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.
Telefon: +36 52 533 924
E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Heves Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81.
Telefon: +36 36 515 469
E-mail: fogyved@heves.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.
Telefon: +36 56 795 165
E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u. 2.
Telefon: +36 34 309 303
E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 3100 Salgótarján, Karancs út 54.
Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf.: 308.
Telefon: +36 32 511 116
E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

Pest Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Címe: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: +36 1 459-4843
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.
Telefon: +36 82 510 868
E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-BeregMegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf.: 77.
Telefon: +36 42 500 694
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefon: +36 74 795 385
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Vas Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Levelezési cím: 9701 Szombathely, Pf.: 29.

Telefon: +36 94 505 219
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8200 Veszprém, Megyeháztér 1.
Telefon: +36 88 550 510
E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Telefon: +36 92 510 530
E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest V., Alkotmány utca 5.
Levélezési cím: 1391 Budapest 62., Pf. 211.
Telefon: +36 1 472 8900
Fax: +36 1 472 8905
E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

Ceglédi Járási Hivatal Hatósági Osztály
Cím: 2700 Kossuth tér 1.
Telefon: +36 53 311 488
E-mail: cegled.hatosag@pest.gov.hu

Ceglédi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője
Dr. Diósgyőri Gitta
2700 Cegléd, Kossuth tér 1.
Telefon: 06 53 511 405
Fax: +36 53 511 406
E-mail: jegyzo@cegledph.hu

Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak.

Ceglédi Járásbíróság
2700 Cegléd, Kossuth tér 2.
Levelezési cím: 2701 Cegléd, Pf. 52.
Telefon: +36 53 500023
Tel/Fax:+3653310020
Fax: +36 53 500024
E-mail: birosag@cegled.birosag.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. [Fgytv. 18.§ (1)]

Budapesti Békéltető Testület
Illetékességi terület: Budapest
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: +36 1 488 2131
Web: www.bekeltet.bkik.hu
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület
Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye és Tolna vármegye
Cím:7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefon: +36 72 507 154
Web: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Borsod-Babaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület
Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye és Csongrád vármegye
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: +36 46 501 090
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Illetékességi terület: Borsod-Babaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye és Nógrád vármegye
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: +36 62 554 250/118
Web: www.bekeltetes-csongrad.hu
E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület
Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye és Veszprém vármegye
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: +36 22 510 310
Web: www.bekeltetesfejer.hu
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület
Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye és Zala vármegye
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: +36 96 520 217
Web: www.bekeltetesgyor.hu
E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület
Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegyeHajdú-Bihar vármegye és Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: +36 52 500 710
Web: www.hbmbekeltetes.hu
E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület
Illetékességi terület: Pest vármegye
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Telefon: +36 1 792 7881
Web: www.pestmegyeibekelteto.hu
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Fogyasztóvédelmi ügyben általában:

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
Cím: 1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 127.
Telefon: +36 1 880 7642
E-mail: ofe@ofe.hu

6.2.2. A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok

Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Uniós tagállamban vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a https://www.magyarefk.hu/hu/ weboldal ad tájékoztatást

6.3. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet, személyes ügyfélszolgálatot.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az ügyintézés telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével nem lehetséges, a bejelentés elektronikus úton vagy az ügyfélszolgálati irodában kezdeményezhető.

6.4. A hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt. (Fgytv. 17/B. § (3))

A Szolgáltató az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását a következők szerint biztosítja:

1. ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával
2. a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.

Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. A Szolgáltató a hangfelvételeket

1. a hibabejelentő hívások esetén a hívásról készített hangfelvételt a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1) bekezdés),
2. a panaszokat a bejelentéstől számított két évig őrzi meg.

6.5. Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

1. a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással, illetve;

   b) a Szolgáltató Ügyfélkapuján történő bejelentkezés az Ügyfélazonosító és az ahhoz tartozó jelszóval történik.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Ha az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, azokért kizárólag az Előfizető felel.

7. Az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK díja, díjfizetés, számázás, kötbér

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések

A Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető az előfizetői szerződés részét képező dokumentumokban meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles megfizetni.

A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges használójának személyétől. A bruttó díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt nettó díjként jelöli.

A Szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjcsomagokat az ÁSZF melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, és ezek ellenértékét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Szolgáltató jogosult egy számlát kiállítani valamennyi szolgáltatásról abban az esetben, ha az Előfizető több szolgáltatást vesz igénybe egy hozzáférési ponton.

A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevételének feltétele lehet határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötése. Határozott tartamú előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltaó által biztosított kedvezményes feltételekre (pl. díjcsomagokra vonatkozó kedvezmény, bekötési díj kedvezmény ...stb.) tekintettel vállalja, hogy az előfizetői szerződés határozott időtartamán belül az előfizetői szerződést nem szünteti meg, annak megszüntetésére a Szolgáltató részéről az Előfizetőnek felróható okból nem kerül sor, az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a Szolgáltató részéről az Előfizető díjtartozása miatt történő felmondás. Amennyiben a határozott időtartam alatt fenti okokból kerül sor a szerződés megszűnésére, az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkenthetik, vagy más előnyöket biztosíthatnak. A Szolgáltató ezek nyilvánosságát a 1. számú mellékletben történő rögzítéssel biztosítja. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők, azonos elbírálásának elvét szem előtt tartva. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit.

A nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok 1. sz mellékletek szerinti és az előfizetői szerződésekben meghatározott havidíjai –internet-hozzáférési szolgáltatás díjcsomagok havidíjai, az IP telefon és IP TV díjcsomagok havi előfizetési díjai, - a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változhatnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest. A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket.
Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2026. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2027. évben kerül sor.
Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

EGYSZERI (BEKÖTÉSI) DÍJ

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (bekötési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató akkor jogosult eltérő bekötési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A bekötési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők Szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

Az egyszeri díjat az Előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismételten felszámítható.

HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ

Az előfizetési díj minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

Az alkalmi állomásért – ha a felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az egy hónapnál rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért is az egész havi előfizetési díjat kell fizetni.

A DÍJCSOMAGOKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő–általában alacsonyabb–mértékben határozza meg, a

csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybevételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével. A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja:

- új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén,
- 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,
- ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,
- ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, illetve az irányadó eljárási rend szerint:
  - módosítsa,
  - az értékesítésből kivezesse, majd
  - megszüntesse.

Több szolgáltatás – előfizetéssel rendelkező Előfizető minden előfizetés esetében jogosult – akár előfizetésenként különböző – díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltása annak módosításával történik.

Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnő díjcsomaghoz hasonló tartalmú díjcsomagba sorolhatja. Abban az esetben, ha átsorolásra az előfizetői szerződés határozott időtartama alatt történik, az Előfizető jogosulttá válik a szerződés jogkövetkezmények nélküli megszüntetésére 8 napos felmondási idővel. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásából való törléssel megszünteti.

A DÍJ- ÉS SZOLGÁLTATÁS CSOMAGVÁLTÁS FELTÉTELEI

Szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybe vett szolgáltatások körének módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése ezt nem zárja ki, valamint a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.
Eltérő technológiával nyújtott szolgáltatások közt a díjcsomag váltás nem lehetséges. Eltérő technológiájú szolgáltatás igénybevételére az aktuális szerződés felmondásával és új szerződés megkötésével van mód.

Új Előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi Előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az Előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomagváltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

Díjcsomag váltás során az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az Előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak.

Szolgáltatáscsomag-váltás során az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás (továbbiakban: csomagváltás) esetében a lefelé váltás, olyan díj- és szolgáltatáscsomagra (továbbiakban: csomag) történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja alacsonyabb, mint az addig igénybevett

csomag havi előfizetési díja. A felfelé váltás olyan csomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja magasabb, mint az addig igénybevett csomagé volt.

Határozatlan idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön feltétel nélkül lehetséges. Határozatlan idejű szerződések esetében a csomag lefelé váltása az Előfizetői szerződés módosításával, díjmentesen történik.

Határozott idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön csomagváltási díj megfizetése nélkül lehetséges, azzal a feltétellel, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltása abban az esetben lehetséges, ha a csomagra vállalt határozott időtartam 75%-a már eltelt. Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltásának további feltétele, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

A Szolgáltatóhoz csomagváltásra vonatkozó kérelmet:

- személyesen,
- telefonon,
- írásban (e-mailben) be lehet jelenteni.

Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a fenti elérhetőségek valamelyikén, a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt.

A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttnek tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

A többi választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.

Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg.

Kereskedelmi díjcsomagok Előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjszabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor (a más díjcsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek.

Ha a díjcsomagot igénybevevő Előfizető személye átírásra irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő Előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

Az utólagos megbízás szabálya a díj– és szolgáltatáscsomag-váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az elállási jog kivételével) is irányadó.

7.1.1. Számla megküldése

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A számlázás történhet havonta, félévente és évente az Előfizető rendelkezése szerint. A számla az előfizetési díjak tekintetében a tárgyhónap, vagy az ettől kezdődő, a választott fizetési gyakoriságnak megfelelő időszakot tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben is megküldheti az Előfizető részére az Előfizető által megadott elektronikus levélcímre. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat (Eszr. 26. §. (1) bekezdés). A szolgáltató által küldött elektronikus levél esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Szolgáltató a számláit legkésőbb minden hónap 10. napjáig állítja ki, és küldi meg az Előfizető kérése alapján postai vagy elektronikus úton. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25. napjáig nem kapja meg, úgy ezt haladéktalanul a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy telefonos ügyfélszolgálatán köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Nem mentesíti Előfizetőt a számla határidőre történő kiegyenlítésének kötelezettsége alól, ha a számlát késedelmesen kapja meg. A díjfizetés akkor tekintendő teljesítettnek (azon a napon), amikor a Szolgáltatóhoz a számla ellenértéke megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzösszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri díjakat.
Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént, és az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltatóhoz került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

Amennyiben a Szolgáltató valamely jogszabály szerinti értesítési kötelezettségének a számlalevélen tesz eleget, úgy igazoltnak tekintendő az értesítés megtörténte, ha az Előfizető az adott számlát vagy legalább annak egy részét megfizette, illetve azzal kapcsolatban bármilyen észrevétellel, kifogással, számlapanasszal fordul a Szolgáltatóhoz.
A számlázási időszakon kívül szükségszerűen kibocsátott számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

A Szolgáltatás szüneteltetésének idejére fizetendő díjakat Szolgáltató a szünetelést követően lehetőség szerint egy összegben számlázza ki Előfizető részére.

Ha az Előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett a továbbiakban postai úton küldi meg az előfizető részére. Postai úton küldött számla esetén, ha az Előfizető kifejezetten kéri, a Szolgáltató a számlát a továbbiakban elektronikus úton küldi.

Elektronikus számlaküldés esetén a Szolgáltató készpénz átutalási megbízást (postai csekk) nem küld. Az Előfizető a számla ellenértékét az általa választott egyéb módon (pl.: **banki átutalás, csoportos beszedési** megbízás) egyenlíti ki.

Ha az Előfizető a számlaküldés módjára vonatkozó nyilatkozatát megváltoztatja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazolással együtt, a következő számlázási periódustól kezdődően hatályos.

Ha az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az ilyen kötelezettségének az Előfizető köteles eleget tenni a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával, e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

Amennyiben a Szolgáltató valamely jogszabály szerinti értesítési kötelezettségének a számlalevélen tesz eleget, úgy igazoltnak tekintendő az értesítés megtörténte, ha az Előfizető az adott számlát vagy legalább annak egy részét megfizette, illetve azzal kapcsolatban bármilyen észrevétellel, kifogással, számlapanasszal fordul a Szolgáltatóhoz.

Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

7.1.2. Díjfizetés módja

Az Előfizető számláját készpénzes fizetési mód vagy pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon rendezheti az alábbiak szerint.

7.1.2.1. Készpénzes fizetési mód

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás létesítésekor készpénzben kérni az esedékes egyszeri díjakat.

Ha az Előfizető készpénzes fizetési módot választott, a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz- átutalási megbízást is tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, a felmerülő banki (pénzforgalmi) költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

Amennyiben az Előfizető a számláját két alkalommal nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, hanem átutalással, Szolgáltató jogosult az Előfizető által választott díjfizetési módot banki utalásra módosítani és postai készpénz-átutalási megbízás helyett távszámlát küldeni. Csoportos beszedési megbízás esetén, ha két egymást követő alkalommal az Előfizető nem egyenlíti ki számlája ellenértékét, a Szolgáltató jogosult a fizetési módot átutalásra változtatni illetve/és elektronikus számlát küldeni az Előfizető részére. Ez nem jelenti a szerződés egyoldalú módosítását

7.1.2.2. Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

Az Előfizető ezen fizetési módon belül a fizetési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesítheti:

a. banki átutalással
b. az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról történő beszedéssel,
c. az Előfizető választása szerinti más fizetési módokkal (bankkártya, internetes fizetés).

Az a) és c) pont szerinti esetben az Előfizető az átutaláskor kitölthető „közlemény” rovatban köteles feltüntetni a számlán szereplő ügyfélazonosítót és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felelős.

A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

7.1.4. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számlák kiküldése a számlán feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

A fizetési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie.

Jelen ÁSZF-ben, Egyedi előfizetői szerződésben, illetve az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó számlán a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott szolgáltatás ellenértékének beérkezési határidejét jelenti.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a számla ellenértékét a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

7.1.5. Szolgáltató hibás számlázása

Amennyiben a szolgáltató észleli, hogy valamely adminisztrációs vagy műszaki hiba folytán az elkészült számla hibás, úgy az abban érintett számlát visszatartja, és helyette jogosult a hiba kijavítását követően megküldeni a számlát.

A Szolgáltató a hibásan felszámított és az Előfizető által megfizetett díjat az Előfizetőnek az Előfizető késedelmes teljesítésére irányadó késedelmi kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az

Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla ellenértékének Szolgáltató számlájára történő megérkezésének napja (beérkezési határidő).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni.

7.1.6. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Ha az előfizető fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítése érdekében fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére. A fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.

Késedelmi kamat

A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamatot a beérkezési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az éves 10% késedelmi kamatláb szorzatának alapján. A kötbér egy számlához kapcsolódó fizetési késedelem esetén egyszer terheli az Előfizetőt.

Késedelmi kamatra vonatkozó fizetési kötelezettség kezdő napja a beérkezési határidőt követő nap. A késedelmi kamat fizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem érkezik meg.

Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt a beérkezési határidőben meg nem fizetett számlával kapcsolatban késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését az ügyfélszolgálati irodában személyesen, faxon vagy e-mailben jelen ÁSZF 1.2. pontjában szereplő elérhetőségeken, a Szolgáltató 2 munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató az e-mailben és telefonon történt igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént. Ha az Előfizető valótlan befizetés adatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni. A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.

Fizetési felszólítási díj

A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőnek Fizetési Felszólítást és egyszerűsített folyószámla kivonatot küld e-mailben, melynek díjszabása az ÁSZF 1. sz. melléklet Fizetési felszólítás alapján történik.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé jelzi, és hitelt érdemlően valószínűsíti (iratokkal, más bizonyítékkal alátámasztva), hogy a határidőt önhibáján kívül mulasztotta el, a Szolgáltató a fizetési felszólítási díjat a következő havi számlában méltányosságból jóváírja.

Követeléskezelési díj

Szolgáltató jogosult lejárt számlatartozás esetén az általa megbízott követeléskezelő társaság részére az Előfizető adatait jogos követelése behajtása céljából átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét követeléskezelési díjként az Előfizetőre áthárítani.

A követeléskezelési díj mértékét a 1. sz. melléklet tartalmazza.

A teljes tartozás tartalmazhatja különösen az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatások igénybevételéből, akár a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatásaihoz kapcsolódó vissza nem szolgáltatott végberendezés, eszköz vásárlásából, készülékbérletből eredő – áfával számított lejárt tartozásait; az Előfizetőt terhelő kötbért, késedelmi kamatot és a fizetési felszólítási díj, követeléskezelési díj összegét.

Visszakapcsolási díj

Díjtartozás miatti korlátozásból történő visszakapcsolási díjakat a 1. sz. melléklet tartalmazza.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, Szolgáltató jogosult a díjmellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni Előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 4.2. pontja tartalmazza.

A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével (Eht. 143. § (1) bekezdés).

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be a kártérítés elbírálásához és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal. A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja vizsgálatát.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfieztő a kár elhárítása és csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, melyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében a Szolgáltató nem tud eleget tenni az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus híközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából a Szolgáltatónak okozott kárért.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- ha az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- a szolgáltatás nyújtása megkezdésének jogszabályban meghatározott vagy a Szolgáltató által vállalt határidejének elmulasztása esetén,
- a Szolgáltató az átírást a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- a hiba kijavítására nyitva álló 6.1. pont szerinti határidő eredménytelen eltelte esetén,
- korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után.

Az egyes kötbérek mértékét a 4.2.4. pont tartalmazza.

Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért

vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 4. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és ebben az esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 4.2.4. pontjában írtak irányadóak.

Ha Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg a károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (akár a mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

8. Az előfizetői szerződés időtartama

8.1. Az előfizetői szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 hónapra köthető. A szerződés határozott idő tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevételének feltétele lehet határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötése.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a (Eht. 127.§. 4b) bekezdés szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. Készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

8.2. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződést a határozott időtartam alatt nem szünteti meg, és a választott díjcsomagot a határozott időtartam alatt igénybe veszi.

Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely dokumentum hűségidőt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

8.2.1. A határozott idő számítása

A határozott idő a Szolgáltatás létesítésekor, helyszíni létesítést nem igénylő esetben a Szolgáltatás aktiválásakor kezdődik.

Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.

Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

8.2.2. A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés feltételei nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról.

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 Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 9.4.2. pontja rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 9.1.2. pont tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása okán történő felmondás kivételével– felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is –, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

9. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

9.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

9.1.2. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani.

A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az aÁltalános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Egyedi előfizetői szerződést érintik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

1. az aÁltalános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölése;
2. a módosítások lényegének rövid leírását;
3. a módosítások hatálybalépésének időpontját;
4. a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
5. ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
6. azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
7. az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az előfizető felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

1. következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
2. adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
3. kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

9.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás

Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosításra az Előfizetői szerződés Felek egyező akaratával történő módosítására irányadó szabályait kell alkalmazni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is.

9.2.1. Áthelyezés

9.2.1.1. Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató a földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény)

Az áthelyezés csak olyan Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a Szolgáltatást az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása áll fenn.

9.2.1.2. Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

Ha a hiánytalan áthelyezési igény a Szolgáltatóhoz beérkezik, a Szolgáltató 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy:

1. az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
2. az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az 1) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,vagy
3. az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja (Eszr. 14. § (2) bekezdés);
4. az áthelyezési igényt a Szolgáltató elutasítja akkor is, ha az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri;
5. az áthelyezési igényt az előfizető- a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes- díjtartozása miatt elutasítja;
6. az áthelyezési igényt elutasítja, abban az esetben, ha a Szolgáltató az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁST az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta.
7. az áthelyezési igényt az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS az 5.3. pont szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

A 2) és 3) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy az Előfizetői szerződést felmondja. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződés idő előtti megszűnése miatt nem követelheti az Előfizetőtől a határozott időtartam alatt igénybevett összes kedvezmény megfizetését.

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli (Eszr. 14. § (4) bekezdés).

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A szolgáltató az értesítésben igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt az őt megillető felmondási jogról (Eht. 132.§ (13) bekezdés).

9.2.1.3. Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a 1. sz. díjmelléklet tartalmazza.

9.2.2. A díjcsomag és igénybe vett Szolgáltatások körének módosítása

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybe vett szolgáltatások körének módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése ezt nem zárja ki, valamint a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

Eltérő technológiával nyújtott szolgáltatások közt a díjcsomag váltás nem lehetséges. Eltérő technológiájú szolgáltatás igénybevételére az aktuális szerződés felmondásával és új szerződés megkötésével van mód.

9.3. A Szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei

9.3.1. A Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondás tartalmazza:

1. a felmondás indokát,
2. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
3. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, 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 az előfizetői szerződés felmondását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

A felmondás kézbesítésére egyebekben az értesítésekre vonatkozó szabályok (így kézbesítési vélelem) vonatkoznak.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató előfizetői szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

9.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

9.3.2.1. Az Előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

a) 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. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve Előfizetői hozzáférési ponton működteti.
b) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
c) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6) bekezdés).
d) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A felmondási idő tartamára Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
e) Ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló 277/2003. (XII. 24.) Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
f) Ha az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. 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 az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást igénybe veszi, ugyanakkor az Előfizető a Szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltatott, a 8.2.2. pontban foglaltak irányadóak.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – szerződésben biztosított felmondási joga kivételével - felmondja, vagy a szolgáltató jelen pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, úgy ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

Az előfizetői szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, valamint a szolgáltatás alapján járó ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére. Az Előfizető köteles a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató által a részére kiküldött fizetési felszólítás díját a tartozással egyidejűleg kötbérként megfizetni.

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 akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esete:

A szolgáltató jogosult rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetni az előfizetői szerződést az alábbi esetekben:

- *Az Előfizető ellen indult felszámolási eljárás, valamint végelszámolási eljárás esetén*

A Szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

9.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

9.4.1. Előfizető rendes felmondása

Az egyéni előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott idejű Szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést. A Szerződés felmondási ideje ebben az esetben 8 nap.

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 9.4.1.1 pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap az egyéni előfizető esetében. Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondja az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8 és 30 nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatást megszünteti.

06 80 80 40 80
WWW.FLASH-NET.HU
INFO@FLASH-NET.HU
2700 CEGLÉD, ÁRPÁD U. 32.

9.4.1.1. Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

a. 3.2. pont szerinti előfizetői adatok;
b. megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
c. Szolgáltatás megszüntetésének időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
d. az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
e. az Előfizető aláírása.

9.4.1.2. Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

a) Az Előfizető azonosításához használt azonosítók (Ügyfélazonosító);

b) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;

c) Szolgáltatás megszüntetésének időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;

d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

9.4.1.3. Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot az Ügyfélazonosító, mint azonosítón alapuló azonosítást vagy a 2. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme, székhelye, vagy értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

9.4.2. Előfizető rendkívüli felmondási joga

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja határozott időtartamú előfizetői szerződést, ha:

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;

b) a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Hálózati végponton a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak. Ez esetben a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató az Előfizető szerződés hatálybalépésétől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.

9.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

9.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

a) a Felek közös megegyezésével;

b) Előfizető elállása esetén;

c) az Előfizető, jogutód nélküli megszűnésével;

d) a Szolgáltató halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;

e) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul;

f) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követően;

9.5.2. Az Előfizető elállása

Az egyéni Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni

b) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §), az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Ez utóbbi esetben az Előfizetői köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni.

9.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, halálával. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén a szerződés megszüntetése körében az előfizető halála tényének tudomására jutását követően intézkedik. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredeti példányának vagy hiteles másolatának bemutatásakor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése, bemutatása esetén értesül.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel tekinti megszűntnek.

9.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)

Ha a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett

Előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el.

9.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Hálózati végponthoz a leszerelés érdekében a bejutást, hozzáférést köteles biztosítani.

Ha a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezést a Szolgáltató nem szereli le, az Előfizető azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy postai úton visszaszolgáltatja. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz visszaszolgáltatását, valamint az Előfizető részére igazolást adni a visszaszolgáltatásról.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének nem feltétele a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott Szolgáltatói berendezést visszaszolgáltatása, azonban, ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 30 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a berendezések könyv szerinti értékét követelni.

Az Előfizető felmondása és az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 16. § (7) bekezdésében és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A szerződés megszűnésekor a 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie, és a Szolgáltató a 100,- Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

Ha az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető a Szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

9.7. Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott ideig igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejárta előtt az Előfizetői szerződést felmondja, vagy az Előfizető szerződésszegésével összefüggésben mondja fel a Szolgáltató a szerződést, vagy a szerződés olyan más okból szűnik meg, amely az Előfizető érdekkörében merül föl, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket, mint szankciós díjat az alábbiak szerint számítja fel:

1. a) Amennyiben az előfizető a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani a Szolgáltató szerződésszegésével vagy egyoldalú szerződésmódosításával összefüggésben, a Szolgáltató a felmondást egyéb jogkövetkezményhez nem kötheti.
2. b) Amennyiben az Előfizető az a) ponttól eltérő esetben felmondja az előfizetői szerződést, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A szankciós díj mértéke:

A Szolgáltatás létesítésétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig igénybe vett a havi és egyszeri díjakból a határozott idejű szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmények összege.

10. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

10.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval, késedelem nélkül tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. E kötelezettségek elmulasztásából eredő kár az Előfizetőt terheli.

A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre, továbbá, ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

10.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatába adott Szolgáltatói berendezések Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt ezeket rendeltetésszerűen köteles használni és épségben megőrizni. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt Szolgáltatói berendezések megrongálódásáért, nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető a Szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdése értelmében.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalmára, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

10.3. Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül tájékoztatja.

A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

10.4. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményt küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz bármely ezzel összefüggő esetleges kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy meghatalmazottja a küldeményt a postai értesítés szabályai szerint átveszi.

Ez a rendelkezés irányadó, ha az Előfizető vagy az általa a küldemény átvételére meghatalmazott személy a küldemény átvételét megtagadja.

Amennyiben a tértivevény-szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással küldött postai küldemény kézbesítése sikertelen (nem kereste), a második sikertelen kézbesítés megtörténtével a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti.

11. A fogyatékossággal élő előfizetők számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei.

Nem releváns a termékekre és a szolgálgatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. tv. 3.§ (3) bekezdése alapján.

12. Egyéb információk

12.1 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek

Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítani (EHT.149/A. § 1.bekezdés):

https://flash-net.hu/lakossagi/letoltes.html#dokutar

12.2. Jelen ÁSZF fogalommeghatározásai

12.2.1. Felhasználó

Az a természetes, vagy jogi személy, továbbá jogi személynek nem minősülő gazdasági társaság, szervezet, aki Szolgáltatóval előfizetői szerződést kíván kötni, továbbá aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.

12.2.2. Igénylő

Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentője.

12.2.3. Igény

Az igénylő által a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

12.2.4. Előfizető

Olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

12.2.5. Egyéni Előfizető

Az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatást.

12.2.6. Üzleti Előfizető

Olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

12.2.7. Mikrovállalkozás

A Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom.

12.2.8. Kisvállalkozás

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom.

12.2.9. Közhasznú szervezet

Az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet.

12.2.10. Műszaki előminősítő rendszer

A Szolgáltató által üzemeltetetett rendszer, amelynek funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve információt adjon arról, hogy a Szolgáltató mely Szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani egy adott területen. Ennek folyamata a műszaki előminősítés.

12.2.11. Előfizetői szolgáltatás

A nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

12.2.12. Előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató az EHT. 129.§ (1a) bekezdés a) pontja szerinti, az Előfizetői szerződés megkötését megelőző tájékoztatás az ESZR. 5.§ (1) és (3) bekezdései szerinti tartalommal.

12.2.13. Előfizetői szerződés

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.

12.2.14. Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója

Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2018/1972 irányelve és a Bizottság (EU) 2019/2243 VÉGREHAJTÁSI RENDELETE szerinti szerződésösszefoglaló.

12.2.15. Alapvető díjszabás

Az igénybevett szolgáltatásra vonatkozó rendszeres díj, előfizetési díj és forgalmi díj.

12.2.16. Beérkezési határidő

Jelen ÁSZF-ben (törzsrész és mellékletei) a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti. Az ÁSZF jelen módosítását megelőzően megkötött egyedi előfizetői szerződésekben is a fizetési határidő alatt beérkezési határidőt kell érteni.

12.2.17. Díjreklamáció

Amikor az Előfizető vitatja a Szolgáltató által felszámított díj összegét.

12.2.18. Előfizetői panasz

Az Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

12.2.19. Hibabehatároló eljárás

A Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat, szükséges-e, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

12.2.20. Hibabejelentés

Az Előfizető által tett olyan Előfizetői bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos és nem minősül Előfizetői panasznak és Díjreklamációnak.

12.2.21. Rendszeres karbantartás

A Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenységét, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

12.2.22. Tartós Adathordozó

A technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.

12.2.23. Lezárt díjcsomag

Olyan, korábban értékesített díjcsomag, amelyre vonatkozóan a hatályos előfizetői szerződés hatályos, viszont a szolgáltató új előfizetők részére már nem kínál, illetve előfizetői szerződés módosítás útján nem vehető igénybe.

12.3. Hivatkozott jogszabályok rövidítése

Eht.: az elektronikua hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
Eszr.: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet
Eszmr.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhaszálók védelmével összefüggő követelményekről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet
Fgytv.: a fogyasztóvédelmerről szóló 1997. évi CLV. törvény
GDPR.: az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény Korm. rendelet: a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
Mttv.: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény
Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
Bizottság rendelete: az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló minta létrehozásáról.
TSM rendelet: a nyílt internet-hozzáférésről szóló 2015/2120/EU rendelet.