

Általános Szerződési Feltételek

(továbbiakban: ÁSZF)

AMTEL Hang és Internet Kommunikáció Magyarország Kft.

(továbbiakban: Szolgáltató)

Internet hozzáférés szolgáltatásra

és

bérelt vonal szolgáltatásra

vonatkozóan

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség	5
1.1 A Szolgáltató neve és címe	5
1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, nyitvatartási idő.....	5
1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége, nyitvatartási idő	5
1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	5
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	5
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	5
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	7
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybe vételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételenek esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	8
2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	9
2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatás esetén az Előfizetői felmondási jog	9
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	9
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	10
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	10
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás	10
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	10
3.5 Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	10
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	11
4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei	11
4.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	11
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	11
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	12
5. Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	12
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	12
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás	

minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módja	13
5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	13
5.4 A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés	13
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	14
6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	14
6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	16
6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	17
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	18
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybe vétele	19
6.6 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésé	20
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	21
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybe vételéhez szükséges minimális használatra, vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szünetelése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	21
7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	28
7.3 A kártérítési eljárás szabályai	28
7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbér fizetés módjai	29
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	31
8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	31
8.2 Internet hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	35
8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	35
9. A szerződés időtartama	37
10. Adatkezelés adatbiztonság	37
10.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	37

10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	37
11. Az előfizetői jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adaton kívüli helymeghatározó adtok nyilvántartására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)	37
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei	39
12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	39
12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	43
12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	45
12.4 Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	46
12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek, feltételeik.	48
13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	50
13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	50
13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	50
13.3 A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	50
13.4 Az adatváltozás bejelentése	50
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek, és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	51
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....	51
16. Mellékletek megnevezése	51
1. sz. melléklet Díj-és/vagy műsorcsomagok választéka és jellemzői.....	52
2. sz. melléklet A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	56
3. sz. melléklet Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak	57
4. sz. melléklet Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei.....	58
5. sz. melléklet Adatkezelési tájékoztató	60
6. sz. melléklet Internet hozzáférés szolgáltatás hálózathasználati elvek	77
7. sz. melléklet Internet hozzáférés szolgáltatás részletes leírása	80

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe:

Amtel Hang és Internet Kommunikáció Magyarország Kft. (továbbiakban: Amtel Kft.)
Székhely: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, nyitvatartási idő:

Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169. (Asia Center, Keleti szárny, IV. emelet)
Telefon: 1200 vagy (+36 1) 688 9300
Fax: (+36 1) 688 9399
E-mail: info@amtel.hu
Nyitvatartási idő: munkanapon 8:00 – 16:00
csütörtökönként 7:30 – 19:30 (kivétel, ha munkaszüneti nap)

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége, nyitvatartási idő:

Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169. (Asia Center, Keleti szárny, IV. emelet)
Telefon: 1200 vagy (+36 1) 688 9300
Fax: (+36 1) 688 9399
E-mail: info@amtel.hu
Hibajelentés adható:
- személyesen: munkanapon 8:00 – 16:00
- telefonon és/ vagy e-mail-en minden nap 0:00 – 24:00

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.amtel.hu

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elérhetősége:

Szolgáltató ügyfélszolgálatán és weboldalán. Előfizető kérésére, ill. szóban, vagy ráutaló magatartással megkötött előfizetői szerződés esetén Szolgáltató tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában biztosítja és átadja Előfizetőnek, évente egyszer díjmentesen, és minden alkalommal igazolható módon.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a jelen ÁSZF-ből áll.

Az előfizetői szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, Adatlap (mely az előfizető és az igényelt szolgáltatás(ok) adatait tartalmazza), hatályos árlista, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybevételeivel összefüggésben megtett nyilatkozatok.

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

2.1.1. Az igénybejelentés (továbbiakban ajánlat) szempontjából az ajánlattevő az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Az előfizetői szerződés alanyai:

- a) a Szolgáltató.
 - b) az egyéni Előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
 - c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis- és középvállalkozások – a kis- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
 - d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenységük keretében veszik igénybe a szolgáltatást.
- üzleti előfizetők esetében felek egyező akarattal eltérhetnek az ÁSZF-ben foglalt feltételektől, ebben az esetben az egyedi előfizetői szerződésnek

tartalmaznia kell, hogy miben-és hogyan tér el az egyedi előfizetői szerződés az ÁSZF-től, mely eltérést Előfizetőnek nyilatkozat tétellel kifejezetten el kell fogadni.

- Szolgáltató mind személyes ügyfélszolgálatán, mind elektronikus úton történő szerződéskötéskor köteles biztosítani, hogy a kis-és közép vállalkozások 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 Szolgáltató ÁSZF-e szerint. Ebben az esetben Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.
- Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselői szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az Előfizetőnek vagy meghatalmazottjának kell aláírnia.

2.1.2. Az ajánlattevő – az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, ill. a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy írásban (levélben, vagy elektronikus úton) közölheti.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a már a területen üzemelő hálózathoz kapcsolódó csatlakozási igény és műszaki lehetőség esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról.

Ha az Igénybejelentő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez minden szükséges adatot tartalmazó igénybejelentést, és a szerződés megkötését követő 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató köteles előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és megkezdni a szolgáltatást – kivéve, ha nem áll fenn az ÁSZF 2.3.1. pontjában meghatározott műszaki feltétel, vagy ha az igénylő kért későbbi teljesítést. Amennyiben nem áll fenn az ÁSZF 2.3.1. pontjában meghatározott műszaki feltétel a Szolgáltató az Igénybejelentőnek tett egyedi ajánlatban adja meg a szolgáltatás létesítésének határidejét.

Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni, ennél későbbi határidőt az Előfizető sem kérhet a Szolgáltatótól.

2.1.3. A szóban megkötött szerződések létrejötte a Szolgáltató teljesítésének, Előfizető által történt igazolásával, vagy az Előfizető díjfizetésével, ráutaló magatartással bizonyítható.

2.1.4. Amennyiben valamely okból kifolyólag az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére az előfizetői szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, az előfizetői szerződés – a szolgáltatás igénybevételével, illetve a számla kiegyenlítésével – ráutaló magatartással jön létre.

2.1.5. A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

Az előfizetői szerződés

- a) megkötését megelőzően Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon

bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

- b) jelenlévők között - leginkább az ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- c) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában a d) pontban foglalt esetet kivéve,
- d) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- e) távollévők között szóban (telefonon) vagy írásban (e-mail, és/vagy on-line ügyfélszolgálat) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- f) ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozat tétel elmulasztása, vagy valamely magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló magatartásnak.
- g) Előfizetői szerződés szóban- vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén a szerződés létrejöttét követően Szolgáltató legkésőbb 8 napon belül írásban, igazolható módon tájékoztatja Előfizetőt az előfizetői szerződés létrejöttéről, továbbá átadja Előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatokat, továbbá az ÁSZF-et, az 1.5 szerint.
- h) Elektronikus úton történő szerződéskötés esetén Szolgáltató legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja az előfizetői szerződés létrejöttét, és maradékon rögzíti azt, ill. legfeljebb 5 napon belül elektronikus levélben, igazolhatóan megküldi a szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat.
- i) Üzlethelyiségen kívül kötött, vagy távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva hagyott határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg, kivéve, ha a szolgáltatást igénybe vette, ebben az esetben a jelen ÁSZF 12.4. pontjában rögzített Előfizetői rendes felmondás szabályi érvényesek.

i.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:

2.2.1.

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, számlázási- értesítési- és posta címe és telefonszáma, előfizetési szándékára vonatkozó nyilatkozata,
 - b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, fényképes személyazonosító okmány száma,
 - c) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a) és b) pontok szerinti adatai,
 - d) nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, vagy cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
 - e) az adatok valóságát a szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa a vonatkozó dokumentumokba való betekintés útján ellenőrzi,
 - f) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használatát igazoló dokumentum,
 - g) az igénylő előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozata,
 - h) a csatlakoztatni kívánt készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont.
 - i) igényelt díjcsomag,
 - j) igénylő hozzájárulása a 2.2.1. pont szerinti adatai kezeléséhez,
 - k) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.
- 2.2.2. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő igazolt módon történő megjelölésével (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- 2.2.3. Az igénylő 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 magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.
- 2.2.4. Szolgáltató az igénylő személyazonosságát és/vagy cégszerű aláírásra jogosultságát és az ingatlan jogszerű használatát igazoló hivatalos dokumentumokat (személyi igazolvány, lakcímkártya, tulajdonlap, bérleti szerződés, stb.) megtekinti. Az igénylő nem köteles személyes iratait, és/vagy ingatlanhasználati jogosultságának dokumentumait bemutatni, azonban a Szolgáltató ebben az esetben megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, ezzel a szolgáltatások nyújtását.
- 2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:
- 2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az igénylő ingatlanáig kiépített hálózat, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt település(ek)en vehetők igénybe. Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az igénylő által megjelölt hozzáférési ponton elérhető-e az igényelt szolgáltatás, az igénylő a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.
- 2.3.2. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított helyiségben elhelyezi, (védőcső, kábelcsatorna) vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsonk nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsonkban vezet. A Szolgáltató – alapesetként – egy ingatlanban egy előfizetői hozzáférési pontot

létesít. További hozzáférési pont létesítésének díja az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont telepítése, a vonali csatlakozási pont és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza nem lehet hosszabb, mint 20-20 méter, és együttesen sem haladhatja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén, kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni, melynek mértékét a Szolgáltató helyszíni felmérést követően egyedi ajánlatban adja meg az előfizető részére.

2.3.4. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot, a Szolgáltató által kiépített kábelrendszer a Szolgáltató tulajdona.

2.3.5. A szolgáltatás igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező eszköz és/vagy készülék, kiegészítő berendezés lehet szükséges. Szolgáltató kizárólagos tulajdonában álló készülék és/vagy igénybe vett kiegészítő berendezés a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ezért a készülék más kártyával és/vagy azonosítóval, vagy más hozzáférési ponton és/vagy más berendezéssel nem használható. A Szolgáltató által a szolgáltatás igénybevételéhez biztosított bármely kiegészítő készülék vagy berendezés az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át. A készülékért az Előfizető felelősséggel tartozik, elvesztése, megrongálódása esetén az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott kártérítésre köteles a Szolgáltató felé.

2.3.6. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha

- a) az Előfizetőnek lejárt díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- c) amennyiben az előfizető nemleges nyilatkozatot tesz arra vonatkozóan, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja abban az esetben, ha az előfizető túllépi a megadott összeg, forgalmi vagy adatkorlátot
- d) amennyiben az igénylő nem kívánja személyes iratait, és/vagy ingatlanhasználati jogosultságának dokumentumait bemutatni
- e) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak.

2.3.7. Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az igénylőt a hiánytalan igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül értesíti. Az értesítést követően az igénylő igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

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

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetek kivételével a Felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek, és a szerződés a Felek között létrejön – legfeljebb a szerződést követő 15 napon belül vállalja.

2.5. Mobil internet hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorjelterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatás esetén az Előfizetői felmondási jog

Szolgáltató nem nyújtja a felsorolt szolgáltatásokat. Szolgáltató internet-, kábel TV- és telefon szolgáltatásai vezetékes szolgáltatások.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

A szolgáltatás: a jelen ÁSZF-ben szabályozott elektronikus hírközlési szolgáltatás, mely nem foglalja magába a 2010. évi CLXXXV. törvény 5. pontjában foglalt meghatározáson kívül eső egyéb szolgáltatásokat.

A Szolgáltató jelen ÁSZF-e az Előfizetők tájékoztatása érdekében tartalmazza a Szolgáltatások körébe nem tartozó, egyéb olyan (kiegészítő és járulékos) szolgáltatások feltételeit is, melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Ilyen szolgáltatások lehetnek különösen a Szolgáltatás igénybe vételéhez az Előfizető részére eszközök rendelkezésre bocsátása, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényben meghatározott szolgáltatások, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások. Fenti elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések változása esetén – tekintettel arra, hogy nem tartoznak az Eht. alá – nem terheli a Szolgáltatót az Eht. 144. §-ban foglalt tájékoztatási kötelesség.

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása:

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján internet hozzáférés-és bérelt vonal szolgáltatást nyújt, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. szerint. A Szolgáltató által biztosított szolgáltatáson belül díjcsomagokat alakít ki, amelyek elnevezését és jellemzőit, az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás részletes leírását a 7.sz melléklet tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

A szolgáltatást az Előfizető az ÁSZF 2. sz. mellékletében tételesen felsorolt földrajzi területeken veheti igénybe.

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

Segélykérő (különleges) hívás

Szolgáltató minden helyhez kötött telefonszolgáltatásához biztosítja. Igénybe vehető a telefonszolgáltatás igénybe vételére alkalmas bármely eszközön. Szolgáltató az igénybe vevő végpont telefonszámának ismeretében tudja azonosítani a végponti címet.

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

Hívószámok:	Mentők	104
	Tűzoltóság	105
	Rendőrség	107
	Európai egységes segélyhívó	112

A segélykérő hívások díjmentesek.

3.4. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó leírás

a) Szolgáltató a hatályos NMHH kijelölés alapján nem egyetemes szolgáltató.

b) Szolgáltató ugyanakkor a 2. Sz. mellékletben felsorolt földrajzi szolgáltatási területeken helyhez kötött, nyilvános távbeszélő szolgáltatást, valamint internet szolgáltatást is nyújt, továbbá telefonszolgáltatás előfizetői részére biztosít telefonkönyvet és a tudakozó szolgálatok elérhetőségét.

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

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén, a hálózatokon nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, az Előfizető egyedi kéréseit (nyomvonal, faláttörés, stb.) ha az megvalósítható, – a szolgáltatás későbbi

karbantartására is tekintettel – a Szolgáltató figyelembe veszi, amennyiben az nem veszélyezteti a szolgáltatás biztonságos nyújtását, és amennyiben a kiépítés költségét fedezi az egyszeri (belépési) díj, vagy az Előfizető nyilatkozik a Szolgáltató létesítésre vonatkozó egyszeri díj ajánlatának elfogadására vonatkozóan.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

4.1.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere.

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII.27) NMHH rendelet 1. sz. mellékletében foglalt szolgáltatásra vonatkozó minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Kivételesen a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű szolgáltatás esetén adott földrajzi terület vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő szolgáltatási minőség esetén tehet.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés.

4.1.2. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

- a) a szolgáltatás háttérszolgáltatónál való átvételi pontján folyamatosan és méréssel legalább félévente,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasz esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

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

Szolgáltató nem alkalmaz a nyújtott szolgáltatások minőségét, vagy az azokon elérhető egyéb szolgáltatások hozzáférhetőségét befolyásoló forgalmérést és/vagy irányítást. Szolgáltató a nyújtott szolgáltatások folyamatosságának és a hálózat biztonságának fenntartása érdekében menedzseli a hálózatot, azonban ez semmilyen módon nincs hatással az előfizetői szolgáltatásokra.

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

Azon esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,

- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az ÁSZF 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat az ÁSZF 12. pont tartalmazza.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

4.4.1. Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat, amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

4.4.2. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a végberendezés üzemem kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

4.4.3. A hálózatra történő első csatlakozást a Szolgáltató a belépési díj ellenében elvégzi. Az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés behangolása az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további csatlakozást és/vagy behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

Szolgáltatás kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem vehető igénybe. A szolgáltatás kiesés időtartamába tartozik: a szolgáltatás váratlan meghibásodása miatti szünetelése/ a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. Kivétel: a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése/ a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

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

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői, vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében, vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 5 (hat) hónap.

Az előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a Felek megállapodhatnak, hogy a szünetelés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató ezen időtartam alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésre köteles, amelynek mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében – amennyiben az helyszíni kiszállást igényel - az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató visszakapcsolja a szolgáltatást, mely tényről legkésőbb 24 órán belül tájékoztatja az Előfizetőt, és megkezdí az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás nyújtását, továbbá a teljes havidíj számlázását.

5.1.2 Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató ÁSZF-ében meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

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

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést csatlakoztat.

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.

Ha az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a szolgáltatást jogellenesen használja. (4.3. pont)

Ha az előfizető túllépi az adott összeget, forgalmat, adatmennyiséget, ha valamely forgalmi korlátos díjcsomagot vesz igénybe.

Ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése, vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató a korlátozást 3 munkanapon belül külön értesítés nélkül megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht.134.§ (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 5 hónapra felfüggesztheti. Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számolhat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára, 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért az ÁSZF 3. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolja fel.

5.4. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles és a Szolgáltatónak nem keletkezik kötbérfizetési kötelezettsége. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a megkezdett, de a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból be nem fejezett hibaelhárítást - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó

előfizetési díj időarányos részét a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja, azonban kötbérfizetési kötelezettsége nem keletkezik.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről- amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónapoként az 1 (egy) napot.

A Szolgáltató a tervezett szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, weboldalán, és írásos kiértékeléssel, a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

Rendszeres karbantartás, azon technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkákat munkanapokon 0-5 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1. A Szolgáltató köteles a hibabejelentések kivizsgálását a bejelentést követő 48 órán belül megkezdeni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 óras időszak megadásával, amely munkanapon 8 és 15 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett valósnak bizonyult hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (pl.: hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 óras hibaelhárítási határidőbe. Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről, okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibaelhárítási határidőbe.

Szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, kivéve a jelen ÁSZF 5.1.4 pont szerinti esetet.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által javasolt – 72 órán belüli – időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, Szolgáltató és Előfizető közösen megállapodhatnak új időpontban. Ebben az esetben a Szolgáltató által előzetesen javasolt időpont, és a Szolgáltató és Előfizető által egyeztetett új időpont között eltelt időtartam nem számít bele a 72 órás hibaelhárítási határidő időtartamába.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása, vagy a hiba kijavítása időpontjában Szolgáltató és Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésre a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít bele a 72 órás hibaelhárítási határidőbe.

Nem számít valós hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll, és erről a Szolgáltató őt a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a médiaszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

6.1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálat mellett 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét a jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen vagy
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be.
- Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát.

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra munkaidőben érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 50 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

6.1.3. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 - b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
 - c) a hibajelenség leírását,
 - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
 - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
 - f) a hiba okát,
 - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
 - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

6.1.4. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (csatlakozott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató

tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – az Előfizető kifejezett kérésére, egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az ÁSZF 3. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás 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.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti és valós hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől – vagy ennek hiányában a hibaelhárítástól - számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől – vagy ennek hiányában a hibaelhárítástól - az Előfizető által ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 50 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítésre való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 50 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 5.3.2. pont szerinti kötbért köteles fizetni;
- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az Előfizető vagyonában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

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

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- c) a hibát nem jelentették be;

- d) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hibabehatároláshoz és/ vagy elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetelése.

6.2.2. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelmebe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

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

6.3.1. A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszaikat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, vagy üzenetrögzítőn, illetve (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.

6.3.2. Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

6.3.3. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles a jelen ÁSZF 5.2.3 pontja szerinti hangfelvétel Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani, továbbá köteles az Előfizető kérésére 30 napon belül másolatot rendelkezésre bocsátani. Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán kívül más feltételhez nem kötheti, és hangfelvételenként 1 alkalommal díjmentesen köteles Előfizető részére másolatot biztosítani.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
 - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 - b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számát,
 - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
 - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
 - d) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
 - e) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

- 6.3.4. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 12. pontjában foglaltak szerint felmondani, feltéve, hogy az előfizető az egyéb esedékes és a díjreklamációval nem érintett díjakat határidőben teljesíti.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összege szerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy – amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet, amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje
A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét és nyitvatartási idejét a jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, egyéb bejelentést tehet és panasszal élhet.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra munkanapokon, munkaidőben érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 50 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani, mely arány a Szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett, és az ügyintéző által 50 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya, a telefonos ügyfélszolgálati menürendszerbe való sikeres belépés után, az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a hatályos jogszabályok szerint tárolja.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat minden munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 2 munkanapon zárva tarthat, amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes oldalán.

6.5. A tudakozó szolgáltatások igénybe vétele

Kizárólag telefonszolgáltatás előfizetők részére

Az Amtel Kft. biztosítja, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá – az előfizető hozzájárulásától függően – megadja az ilyen tudakozó szolgáltatóknak

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

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

Belföldi és helyi tudakozódás: 11818

Távolsági és helyi forgalomban egy előfizetői vagy nyilvános állomásról tudakozódni lehet arról, hogy

egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy gazdálkodó szervezet telefon előfizető-e, illetőleg valamely telefon állomás nyilvántartott használója-e, és mi az előfizetői száma,

egy előfizetői számmal megjelölt telefon állomásnak ki az előfizetője, és mi a címe, egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomásnak mi a címe.

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím, vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

Nemzetközi tudakozódás: 11811

A tudakozó szolgáltatás igénybe vételével információ kérhető arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy előfizető-e, és ha igen, mi az előfizetői száma.

Tudakozó Plusz: 11824

A Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információátadás lehetővé tétele, ezáltal az előfizetők információigényének szélesebb körű kielégítése. A szolgáltatás tanácsadást, véleményeket, állásfoglalást nem biztosít.

A Tudakozó Plusz elsősorban a Szakmai tudakozó szolgáltatás, továbbá a Közérdekű, Komfort, Különleges tudakozó, valamint a Lakossági apróhirdetések kezelői szolgáltatások egységes megnevezése. A hívószámon bejelentkező kezelő az előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és biztosítja a kívánt információkat.

A szolgáltató kizárólag kezelői szolgáltatásokat nyújt (kért információ megkeresése, kiadása), a tartalomért felelősséget nem vállal. A szolgáltató valamennyi tájékoztatás alkalmával az adat, az információ forrását megjelöli.

Tudakozó gyorshívás

A tudakozó ügyfél számára a tudakozódás végén a keresett szám bemondása után a rendszer felajánlja, hogy a keresett számmal összekapcsolja. Ezt az ügyfél a megadott billentyű lenyomásával tudja elfogadni. Ez azt jelenti, hogy az ügyfél helyett a szolgáltató tudakozórendszere hívja fel a kikeresett számot.

Az igénybe vétel feltételei:

- a szolgáltatás igénybe vételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF),
- a hívó és a hívott előfizetői számának szerepelnie kell a tudakozó adatbázisában.

Az igénybe vétel korlátai:

Nem kérhető a gyorshívás, ha

- az előfizető kérte a szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének törlését az ügyfélszolgálaton,
- nyilvános állomásokról kezdeményezett tudakozóhívás esetén,
- a hívott külföldi állomás,
- a hívott állomás nem publikus (titkos kezelésű),
- a hívott szám 05 40, 05 80, 05 90, 05 91, 05 21 kezdetű szám (kék szám, zöld szám, - - emeldíjas szám, helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás).

- 6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták, peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőségek) feltüntetésével.

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 355-5520

Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

Az Előfizető fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg

valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105
Honlapja: www.mhb.nmhh.hu Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon:
<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/>

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

Fogyasztó-kapcsolati Iroda
1052 Budapest, Városház u. 7.
Telefon: (1) 459-4800/23025 mellék, ill. (1) 459-4800/23023 mellék
Telefax: (1) 411-0115, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu
Honlapja: www.nfh.hu

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el. A Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Szolgáltató székhelyének megfelelő kirendeltségének elérhetősége:

Budapest XV., Bácska u. 14. Telefon: (1) 795-7704

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

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

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

A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere Tanúsítottan megfelel az informatikai biztonsági követelményeknek, amennyiben zárt és külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

Szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket, vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, melyet az

előfizető nem rendelt meg. Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett tevőleges magatartással elfogadta.

7.1.1. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi előfizetési díjak
- c) forgalmi díjak

7.1.1.A. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza, az egyszeri díjak fajtái a következők:

Belépési díj

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és/ vagy a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy házhálózat kiépítése és / vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki.

A mindenkori kiépítéskor a Szolgáltató által szerződés szerint biztosított eszköz első behangolása ingyenes.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető végberendezését behangolni, beállítani, azonban amennyiben szakmai felkészültsége és kapacitása megengedi, úgy külön díj ellenében az Előfizető kérésére megteheti (kiszállási díj és behangolási díj ÁSZF 3. sz. melléklet).

7.1.1.B. Eseti díjak

Az eseti és/ vagy adminisztrációs díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. Az eseti és/ vagy adminisztrációs díjak a következők:

Hálózatfejlesztési hozzájárulás

Különleges (egyedi) esetben, amikor az igénylő által kért előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényel, a Szolgáltató az egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólag az alábbiak:

- amennyiben az igénylő az előfizetői leágazástól léghébeles csatlakozással köthető be, de az igénylő földalatti létesítést igényel,
- ha a kiépítendő előfizetői hozzáférési pont a hálózat leágazási ponttól több mint 30 (harminc) méter távolságra van,
- ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- ha az igénylő belső hálózat kialakítását kéri saját ingatlanán belül és vállalja a létesítés és az üzemeltetés költségét saját költségviseléssel,
- ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az igénylő, feltéve, ha azt Szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az igénylő ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az igénylő.

A Szolgáltató és az igénylő a fentiek teljesítésére 30 (harminc) napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

Plusz előfizetői hozzáférési pont kiépítésének díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére a már meglévő egynél, utólag több előfizetői hozzáférési pont is létesíthető, ha az szakmailag teljesíthető.

Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található.

Átírási díj

Az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.

Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont jelen ÁSZF-be foglalt határidőn belüli létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a távollévők között létrejött szerződésekről szóló, 17/1999. Kormányrendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

Amennyiben Szolgáltató jelen ÁSZF-be foglalt, a szolgáltatás megkezdésére vonatkozó határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Ilyen esetben Felek kötelesek elszámolni egymással. Szolgáltató köteles az előfizetői szerződésre addig befizetett díjakat legkésőbb 30 napon belül visszafizetni Előfizető számára, Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak hibátlan állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott eszközöket nem, vagy rendeltetésszerű használatra nem alkalmas állapotban – hibásan, sérülten – szolgáltatja vissza, úgy a jelen ÁSZF „Kártérítési díj” című bekezdése alapján a 3. sz. mellékletében meghatározott díjat kell megfizetnie.

Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl.: Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére behangolja, beprogramozza, ebben az esetben a kiszállási díjon felül behangolási/ programozási díj is fizetendő.

Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

Kihelyezett hírközlési eszköz, berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybe vételéhez ilyen hírközlési berendezés igénybevétele szükséges, a Szolgáltató egy darab eszközt (STB, router, modem, switch, stb.) ingyenesen bocsát az Előfizető rendelkezésére, minden további eszköz vagy berendezés használatáért havi használati díjat jogosult érvényesíteni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Kártérítési díj

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő, az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott.

Csomagmódosítási díj

Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott/ hűségidős időtartamú szerződés esetében Előfizetői kérésre történő díjcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg az ÁSZF 3 sz. melléklete szerint.

Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, az ÁSZF 3. sz. mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

Kiegészítő létesítési díj

A Szolgáltató egyedi megállapodás alapján kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő hálózatkialakítást igénylő megoldást igényel, illetve az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel.

Fizetési felszólítás eljárási díja

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtarozással egyidejűleg megtéríteni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a Szolgáltató díjat számláz ki az Előfizető részére az ÁSZF 3. sz. melléklete, vagy attól eltérő esetben egyedi megállapodás szerint.

7.1.2.A. Havi előfizetési díj (ÁSZF 1. sz. melléklet)

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta, az alább megjelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételéért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a hibaelhárítás díját is.

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 ÁSZF-nek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, havi gyakorisággal a tárgyhoz 01. napjától a tárgyhoz 31. napjáig terjedő időszakra terjed ki. Az Előfizető havi fizetési gyakorisággal, a számlán szereplő fizetési határidőig köteles a megkapott számlákat kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára a tárgyhónap 1. napjával kezdődően, az induló naptól számított 15. Napig, postai úton eljuttatja.

Amennyiben az Előfizető hozzájárul, ill. kifejezetten kéri, Szolgáltató a számlát elektronikus formában küldi meg az Előfizető részére.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144.§ (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak.

Az Előfizetőt

- a) Számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) B) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a számlán feltüntetett késedelmi kamatot kell fizetnie.

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

A késedelmi kamat számításának módja:

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az alább meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- Egyéni Előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 10% késedelmi kamatot számíthat fel.
- Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
- Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- Üzleti Előfizetők esetében a ki nem egyenlített számla összege után a Szolgáltató évi 13%-os késedelmi kamatot számíthat fel.
- Az Üzleti Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszédett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek.

Az Előfizető egy előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatva 3 db végberendezésig egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén 2 készülékenként plusz egy-egy havi előfizetési díjat fizet.

7.1.2.B. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet az ÁSZF 3. sz. melléklet tartalmaz.

7.1.2.C. Díjcsomagok

A Szolgáltató az internet hozzáférés szolgáltatás keretében különböző sáv szélességű szolgáltatáscsomagokat képez. Az Előfizető a szolgáltatás

igénybevételéért az igényelt díjcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyéni és üzleti előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

7.1.2.D. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi a weboldalán, ill. információt ad személyes és telefonos ügyfélszolgálatán is. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult, kivéve, ha a Szolgáltató akciós ajánlata alapján kifejezetten hozzájárult több kedvezmény igénybe vételéhez.

7.1.2.D.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény, a hűségidő vállalásával létrejött előfizetői szerződések a határozott időtartamú szerződésekkel egy szabályozás alá tartoznak.

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető hűségidő vállalásával és/ vagy határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint (csomag) igénybe vételéhez és hűségidő vállalásához és/ vagy meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a hűségidő és/ vagy határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti, és azt a Szolgáltató egy összegben az Előfizető részére kiszámlázza, az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az előfizetői szerződését a hűségidő és/ vagy határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez (csomaghoz) képest alacsonyabb havidíjú díjcsomagra vonatkozó szerződésmódosítást kezdeményez;
- d) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem lehetséges, vagy ott a Szolgáltató nem nyújtja az igényelt szolgáltatást;
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;
- f) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni előfizetőről, üzleti előfizetőre kéri átírn.
- g) A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havidíja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközökre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő,

határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

- h) Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató általi, szerződés megkötésére vonatkozó értesítésben a határozott idő lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.
- i) Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan módosítani, az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés tartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatás minőségi célértékek tekintetében, kivéve, ha az Eht. 132.§ (2) bekezdésében foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132.§-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.
- j) A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

7.1.2.D.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény
A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az akciós feltételek tartalmazzák.

7.1.2.E. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

Utólagos telepítési díj

A Szolgáltató utólagos telepítési díjat számít fel,

- amennyiben az Előfizető – egy már működő szolgáltatáshoz – utólagos vételi hely kiépítését kéri;
- vagy amennyiben egy már működő szolgáltatáshoz utólagos eszköz vagy beltéri egység iránti igény merül fel;
- vagy ha az Előfizető kérésének megfelelően set top box típuscserére kerül sor.

Az igényelt eszközök vagy beltéri egységek típusától és számától függően különbözőek lehetnek az utólagos telepítési díjak.

Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti átalány-kártérítés

Amennyiben az Előfizető az eszközöket a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Átírás díja

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díjat számít fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Házon kívüli áthelyezés díja

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtarozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja
Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Korlátozás megszüntetésért fizetendő visszakapcsolási díj
Amennyiben az Előfizető szerződészegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Díjcsomag módosítás díja
Amennyiben a díjcsomag módosítás az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

7.1.3. Forgalmi díjak

- 7.1.3.A. Szolgáltató az internet szolgáltatásban nem alkalmaz forgalomméréseken alapuló számlázást.
- 7.1.3.B. Szolgáltató a telefonszolgáltatásban a választott díjcsomag szerinti elszámolással és díjakon számláz forgalmi díjakat.
- 7.1.3.C. Szolgáltató a műsorjelterjesztési szolgáltatásban a videotár (VOD) szolgáltatást igénybe vevők részére, a választott filmek – melyek díja változó, és a szolgáltatási felületen egyénileg megjelenített - díját számlázza.

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

Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben az ügyfélszolgálatnál, a Szolgáltató díjbeszedőjénél vagy a Szolgáltató által biztosított csekk (készpénz átutalási utalvány) befizetésével, vagy banki átutalással rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Banki átutalással a fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél-azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),

A választott fizetési módtól függetlenül a számlán megjelölt fizetési határidő akkor teljesített, ha legkésőbb azon a napon az összeg jóváírásra kerül, szolgáltatónak a számlán feltüntetett folyószámláján.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan 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, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A kártérítési eljárás

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában a Szolgáltatónak felróható okból bekövetkezett értékcsökkenést, a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti, kivétel az elmaradt hasznot.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

Vis maior

Vis maiornak minősülő hiba, illetve szolgáltatás szüneteltetés miatt a Szolgáltató nem tartozik kártérítési kötelezettséggel. A vis maior olyan természeti, vagy emberi hatás, amelynek következményei a technikai fejlettség és a földrajzi hozzáférhetőség adott szintjén a Szolgáltató által nem háríthatók el. Ezek: földrengés, villámcsapás, vihar, árvíz, háttér- társ- és programszolgáltatók a Szolgáltató szolgáltatásait érintő általános, vagy fizikai behatás következtében létrejött szolgáltatási képtelensége, illetve háború, terrorcselekmények, általános sztrájk, továbbá hatósági intézkedés, vagy az irányadó jogszabályok lényeges módosulása.

- 7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbér fizetés módjai: Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződés szerűen teljesít.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződés szerű magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A kötbérfizetési kötelezettségnek Szolgáltató a szerződés szerű magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződés szerű magatartásról, és a kötbérfizetési

kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. 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 kötbér fizetési kötelezettség teljesítését Szolgáltató nem kötheti Előfizető kötbérré vonatkozó igény bejelentéséhez. Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy:

- a) A kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja vagy
- b) Az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles, kivétel az Előfizető kérésére történő későbbi létesítés, ill. szolgáltatás biztosítás.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj, telepítési díj esetében egy tizenötöd része, telepítési díj hiányában egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön szerződésben rendelkezik.

A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a 5.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (5.1.1.) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg,
- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

- ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 3 munkanapon belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (11.5. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 11.5. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a szolgáltatás létesítésének késedelmes teljesítéséhez kapcsolódó kötbér felét köteles megfizetni.

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

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A számhordozás olyan földrajzi előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja:

- földrajzi előfizetői számát
- nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatásával, vagy a nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

8.1.1. Fogalmak:

Az **átadó szolgáltató** az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató, amelynek előfizetője szolgáltató változtatás keretében az előfizetői számát egy másik telefonszolgáltatóhoz viszi át.

Az **átvevő szolgáltató** az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik telefonszolgáltatótól hozza át.

A **számátadási időablak** az a megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői

szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészen szünetelhet.

A számátadási időablakok jelenleg:

Dátum/nap	Kezdet	Vége
hétfő-péntek	18.00	22.00
szombat	14.00	18.00

8.1.2. Az Amtel Kft. mint átvevő szolgáltató

Az előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az Amtel Kft., mint átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.

Az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, írásban nyilatkoztatja, hogy az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van-e, és új előfizetői szerződést köt. A szerződés hatályba lépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő szolgáltató a számhordozást követő első számlalevéllal együtt írásban köteles tájékoztatni az előfizetőt.

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

a) természetes személy esetében:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

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

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

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

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

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

Az átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni.

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

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

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a fentiekben meghatározott dokumentumok alapján.

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

- a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a fentiek szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles – az átadó szolgáltatóval együttműködve – az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szembeni tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi

elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény bejelentéséről a beérkezést követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az értesítést követő 2 munkanapon belül az átadó szolgáltató értesíti az átvevő szolgáltatót a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról és indoklásáról. Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

A számhordozási igény bejelentésétől számított 5 munkanapon belül az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt értesíteni a számhordozási igény elutasításáról.

A számhordozási igényt az átvevő szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

Az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott telefon szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy a nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

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

8.1.3. Az Amtel Kft. mint átadó szolgáltató

A számhordozás korlátja:

Az Amtel Kft. közvetlen elérésű analóg és/vagy ISDN2 és/vagy ISDN30 telefon szolgáltatását (a szolgáltatás hozzáférési pontot az Amtel Kft. biztosítja) az előfizetők részére ISDN30-ról kiadva biztosítja.

Ennek értelmében az egy hozzáféréshez rendelt összefüggő számmezőkből kiadott számok **önállóan nem hordozhatóak**.

A hozzáférés hordozhatósága esetén a számhordozás folyamata a következő:

Az Amtel Kft-t, mint átadó szolgáltatót az átvevő szolgáltató köteles értesíteni a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény bejelentéséről az igény beérkezését követő 2 munkanapon belül.

Az értesítést követő 2 munkanapon belül az átadó szolgáltató értesíti az átvevő szolgáltatót a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról és indoklásáról. Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

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

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 8.1.2. pontban meghatározott dokumentumok alapján.

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

- a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a fentiek szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott telefon szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

8.1.4. Hordozott előfizetői szám használati joga az arra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek 5 hónapig az átvevő szolgáltatónál maradnak. Ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

8.2. Internet hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

Szolgáltató zárt hálózaton nyújtja szolgáltatásait, melynek műszaki jellemzői nem tesznek lehetővé párhuzamos szolgáltatásokat.

8.3. A közvetítő választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

8.3.1. Az Amtel Kft. közvetítő szolgáltatóként nem nyújt közvetítőválasztásos szolgáltatást.

8.3.2. Speciális szabályok

Szünetelés

Amennyiben az Amtel Kft. az előfizető hozzáférési szolgáltatója, és az előfizető a közvetítéválasztás keretében az Amtel Kft.-től eltérő közvetítő szolgáltatóval köt előfizetői szerződést, az előfizetőnek az Amtel Kft.-től igénybe vett szolgáltatásainak szünetelése esetén az előfizető a közvetítő szolgáltató szolgáltatásait sem tudja igénybe venni.

Szerződésmódosítás

Amennyiben az Amtel Kft. az előfizető hozzáférési szolgáltatója, és az előfizető jogviszonyát átíratja, vagy hozzáférést áthelyeztetni, vagy előfizetői száma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újjal egészülnek ki), vagy a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át és fordítva), vagy előfizetői adataiban bármilyen változás következik be, az átírás, áthelyezés, szám- vagy adatváltozás a közvetítő szolgáltatójával fennálló jogviszonyát is érinti. Az előfizető e jogviszonyával kapcsolatos részletes szabályokat a közvetítő szolgáltató általános szerződés feltételei tartalmazzák. Amennyiben az előfizető az átírásról, áthelyezésről, szám- vagy adatváltozásról az Amtel Kft-t nem tájékoztatja, az Amtel Kft. jogosult az igénybevett díjcsomag havidíját, és egyéb, forgalomtól független díját előfizetővel szemben érvényesíteni. A megváltozott számlázási címről történő tájékoztatás elmaradása esetén a szolgáltató a téves címre küldött és ezért nem térült számlák vonatkozásában jogosult a díjtarozás szabályait alkalmazni.

Az előfizető által bonyolított forgalom korlátozása

Az Amtel Kft., mint az előfizető hozzáférési szolgáltatója az Eht. 137. §. (1) bekezdés b)-c) pontjaiban meghatározott esetekben a szolgáltatás nyújtását –a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon korlátozhatja, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását – így más szolgáltatások (így különösen előfizetői xDSL-alapú Internet hozzáférés) igénybevételeinek lehetőségét – indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse.

Az Amtel Kft., mint az előfizető hozzáférési szolgáltatója nem köteles alkalmazni az előző bekezdésben foglaltakat, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

Az Amtel Kft., mint az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltató megkeresése esetén jogosult korlátozni az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételeit, ha az Eht. 137. §. (1) bekezdés b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az előfizető által – a közvetítéválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Díjak kiegyenlítése

Közvetítéválasztás esetén a közvetítő szolgáltatótól igénybevett szolgáltatások ellenértékét a választott szolgáltató számlázza ki az előfizetőnek.

Hibaelhárítás

Az Előfizető a közvetítéválasztás keretében nyújtott szolgáltatásainak teljesítésével kapcsolatosan felmerült hibákat a közvetítő szolgáltató hibabejelentő-számán jelentheti be.

Az előfizetői adatok kezelése, adatvédelem

Amennyiben az előfizető közvetítő szolgáltatóval is szerződést köt, tudomásul veszi, hogy a közvetítő szolgáltató általános szerződési feltételeit is el kell fogadnia. A közvetítő szolgáltató választásakor az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a hozzáférést biztosító

szolgáltatója továbbítsa a választott közvetítő szolgáltató részére az előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, természetes személy esetén az előfizető születési nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, nem természetes személy esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető bankszámlaszámát, továbbá az előfizető telefonszámát, valamint az előfizető esetleges díjtarozásának tényét.

9. A szerződés időtartama

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében akkor kötelező, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő szabályozást nem tartalmaz.

Az előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott idejű. Határozott idejű szerződésnek minősül a hűségidő vállalásával megkötött előfizetői szerződés, az Előfizető által vállalt hűségidő tartamára.

A határozott időtartamú szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg, azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik, azzal a feltétellel, hogy a készülék díját leszámítva a havidíj nem lehet magasabb, mint a 12 hónapos határozott idejű havidíj.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, havidíja nem emelkedik, ugyanakkor egyéb feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomag határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A Felek határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és/ vagy az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg és annak feltételeit nem módosítják.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama: Megtalálható a jelen ÁSZF 5. sz. mellékletének (Adatkezelési tájékoztató) 4.5.5.7. pontjaiban

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről: Megtalálható a jelen ÁSZF 5. sz. mellékletének (Adatkezelési tájékoztató) 1.2.3.8.9.10. pontjaiban

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

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

- 11.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata
Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.
Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.
- 11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata
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 a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.
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. Ebben az esetben a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.
- 11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat
Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.
A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.
Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető azonnal, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül köteles jelezni a Szolgáltató részére.
- 11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről
Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (műsorterjesztés, telefon, internet, stb.) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.
- 11.5. Nyilatkozat előfizetői névjegyzékre, tételes számlamellékletre, hívásrészletező igénylésére, előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozóan
Az előfizetői szerződés megkötésekor az Igénybejelentő adatlapon nyilatkozhat az előfizető, mely nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.
- 11.6. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározás
Szolgáltató a szolgáltatások nyújtásához szükséges fizikai cím meghatározásán kívül nem alkalmaz helymeghatározást. Szolgáltató nem nyújt semmilyen mobil szolgáltatást, melyhez helymeghatározás kapcsolódhatna.
- 11.7. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra
A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) adatait.

A megfelelő hozzájárulást az Előfizető adhatja szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében akkor kötelező, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő szabályozást nem tartalmaz.

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

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

Az Előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására írásban (postai levél, fax, e-mail) is.

12.1.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

Nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak a jelen ÁSZF 3. pontban leírt, nem elektronikus hírközlési szolgáltatások változása, tekintettel arra, hogy nem tartoznak az Eht. alá – nem terheli a Szolgáltatót az Eht. 144. §-ban foglalt tájékoztatási köteletség.

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve a műsorterjesztési szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
 - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,

- ha a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatásának, a hálózat jellegének megváltozása miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
 - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
- d) Az internet szolgáltatás keretében kínált kiegészítő szolgáltatások tekintetében bekövetkezett változást indokolja a következők szerint:
- da) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott kiegészítő szolgáltatás nyújtásának általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
 - db) az adott szolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló népszerűségi adatok vagy a háttér- társ- és programszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

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

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele, vagy a szolgáltatás tartalma –az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést.

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal, bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést kötbér fizetési kötelezettség nélkül akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondást megelőző időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;

- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált mediaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

12.1.4. Az Előfizetők értesítése

Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-e által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- az Előfizető közvetlen értesítésével, postai levélben, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó egyéb módon,
- elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

Az értesítéssel kapcsolatos további előírások

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben az Eht. 144.§ (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben, ill. c) pontja szerinti SMS-ben, vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább 2 alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

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

12.1.5. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, ill. a díjak ÁFA tartalmának változása esetén. A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha az gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- társ- és háttérszolgáltatók díjainak módosítása, emelkedése
- hálózat műszaki korszerűsítése.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

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

12.1.6. Díjcsomag választék módosítása

A Szolgáltató jogosult a kialakított díjcsomagokat az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatni. A Szolgáltató a díjcsomag választékot az előfizetői igények figyelembe vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett – a lakossági felmérésen alapuló népszerűségi adatok alapján – figyelembe veszi a társ-és háttérszolgáltatói díjak gazdasági hatását és a társ-és háttérszolgáltatók által nyújtott szolgáltatások minőségi jellemzőit.

12.1.7. Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg és annak feltételeit nem módosítják.

Az átírás, áthelyezés, díjcsomag váltás, szolgáltatás szünetelés kérése az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével határozatlan idejűvé válik.

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok

- Amennyiben a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- Áthelyezés: amennyiben az áthelyezési kérelem a Szolgáltató szolgáltatási területére vonatkozik és műszakilag megvalósítható, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó Előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti.
Amennyiben az átvállaló Előfizető a szerződés átadó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó Előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.
- Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- da) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- db) Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást nem az elektronikus hírközlésről szóló 2003. Évi C.tv. és a Szolgáltató hatályos ÁSZF-e szerint nyújtja.

Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

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

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

12.2.1. Átírás általános szabályai

Az Előfizető írásbeli kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől / a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét a 7.4. tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményezőnek kell nyilatkoznia. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, díjcsomag, hívószám);
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

12.2.2. Átírás Üzleti Előfizető esetén

Amennyiben az Üzleti Előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni Előfizetőről kéri Üzleti Előfizetőre a

szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolás eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

12.2.3. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az Előfizető az áthelyezési igényét írásban, a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra, vagy e-mail-en nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 30 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán felmerülő kötbért az Előfizetővel szemben érvényesíti.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 7.4. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számít fel, amelynek mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

12.2.4. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor kezdeményezheti az igénybe vett díj-és programcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az ÁSZF-ben

foglalt és az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak. A díjcsomag módosításért a Szolgáltató díjat számol fel az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

12.3. Szolgáltató általi szerződésfelmondásának esetei, feltételei

12.3.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási határideje nem lehet kevesebb, mint 50 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
 - b) amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,
- Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és azt a Szolgáltató részére hitelt érdemlően igazolja, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

12.3.2. Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

Ilyen esetnek minősül különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- d) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a szolgáltatást, vagy azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy azt jogellenesen használja
- e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

12.3.4.

Az előfizetői szerződés 30 npra történő felmondása

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

A Szolgáltató az első figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

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

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

12.3.5.

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető ad biztosítékot, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

12.4. Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésnek kért időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizető aláírása

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezés alkalmazása Üzleti Előfizető esetében nem kötelező, amennyiben az előfizetői szerződésben más felmondási időt határoztak meg a Felek.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

- 12.4.2. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas és digitális földfelszíni műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződésben megjelölt igénybe vételi helyen (cím, vagy hrsz.) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy nem vehető igénybe. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az itt meghatározott felmondási jogáról. Ebben az esetben Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalmi díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti, feltéve, hogy azt az Előfizető még nem egyenlítette ki. Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

12.4.3. Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatást nem az elektronikus hírközlésről szóló 2003. Évi C. tv. és a Szolgáltató hatályos ÁSZF-e szerint nyújtja.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek, feltételeik

12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- h) a Felek közös megegyezésével.
- i) a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama, vagy nem tartalmazza a szerződés, hogy a határozott idő lejártával határozatlan idejűre módosul;
- j) Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 50 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht.134.§ (14)

Az Eht. 134.§ (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani, de nem alkalmazhatja akkor, ha Előfizető az alábbiak miatt mondja fel az előfizetői szerződést.

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelté követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibajelentést tett, amely alapján a Szolgáltató való, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a szerződés lényegi elemeire vonatkozóan, ill. az igénybe vett kedvezmények tekintetében egyoldalúan módosítja,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

A határozott idejű előfizetői szerződés fentiek miatti Előfizető általi felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5.2. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos

jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

12.5.3. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat másolatának kézhezvételekor 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 útján.

12.5.4. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

a) A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

b) Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök, set top box, tartozékai, alkatrészei, dekódoló kártya, switch, router, modem, telefonkészülék, stb.) a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az nem a Szolgáltató által kerül leszerelésre, elszállításra. Az Előfizető által visszaszolgáltatott eszközről a visszaszolgáltatásról Szolgáltató ügyfélszolgálatára igazolást állít ki az Előfizető részére.

c) Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak, és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását, erre vonatkozóan a PTK szabályai irányadóak.

Amennyiben Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének nem tesz eleget:

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult átalány-kártérítést felszámítani az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

d) Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámítja a kiszállási, begyűjtési díjat.

- e) A 12-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizetői rendkívüli felmondás és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltakról. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz, és a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan a Szolgáltató által kihelyezett eszközökhöz, valamint kábelekhez a hibaelhárítás és/ vagy karbantartás céljából történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás és/ vagy karbantartás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizető figyelmét a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF vonatkozó részeiben 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 részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, egészségre, vagy a Szolgáltató más előfizetőknek nyújtott szolgáltatásainak biztonságára veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles az adataiban továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

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

Az Amtel Kft. weboldalán (www.amtel.hu) megtalálható és letölthető a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság, valamint a Gyermekvédelmi Kerekasztal ajánlásait figyelembe vevő szűrőszoftver, mely segítségével szűrhetőek a gyermekekre káros tartalmak.

15. Műsorterjesztési előfizetési szolgáltatás esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

Csak műsorjelterjesztési szolgáltatásban értelmezhető, az erre vonatkozó ÁSZF 1.sz. mellékletében megtalálható

16. Mellékletek megnevezése

- | | |
|------------------|--|
| 1. sz. melléklet | Díjcsomagok választéka és díjai |
| 2. sz. melléklet | A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe |
| 3. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő egyszeri díjak |
| 4. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei |
| 5. sz. melléklet | Adatkezelési tájékoztató |
| 6. sz. melléklet | Hálózathasználati elvek |
| 7. sz. melléklet | Szolgáltatás részletes leírása |

1. sz. melléklet - Listaárak határozatlan idejű szerződés tartamban
Díjcsomagok egyéni előfizetők részére

INTERNET SZOLGÁLTATÁS			
Belépési díj határozatlan idő esetén: 15 000,-			
Havidíjak			
díjcsomagok	listaár/ határozatlan idő	sávszél. Mb/s Letöltés/ feltöltés	Garantált Mb/ s Le/ feltöltési sebesség
1801 Alap	4 000 Ft	20/5	2/1
1801 Médium	5 000 Ft	40/10	5/1
1801 VIP	6 000 Ft	80/20	10/2
díjcsomagok	1 éves hűségidővel	sávszél. Mb/s Letöltés/ feltöltés	Garantált Mb/ s Le/ feltöltési sebesség
*DJA 5/1	2 500 Ft	5/1	1/0,5
<p>Tájékoztatás a Digitális Jólét Alapcsomag használatának és működésének szabályzatáról</p> <p>Jogszabályi háttér: Digitális Jólét Program 2012/2015 (XII.30.) Kormány határozat, Digitális Jólét Alapcsomag bevezetése 1189/2017 (IV.10.) Kormány határozat.</p> <p>A Digitális Jólét Alapcsomag otthoni internet-hozzáférés szolgáltatást olyan Egyéni előfizető (természetes személy) veheti igénybe, akinek nem volt otthoni internet előfizetése sem saját, sem közeli hozzátartozójának nevében, az igénylés címén a szolgáltatóval kötendő előfizetői szerződés aláírását megelőző egy évben.</p> <p>A Digitális Jólét Alapcsomag igénybe vételéhez az előfizetői szerződés megkötése során egyszeri díjtételt (pl. kiépítési díj, csatlakozási díj) az Amtel Kft. nem állapít meg, a havi rendszerességgel fizetendő havi díjon kívül egyéb rendszeres díj, díjelem nem állapítható meg, illetve a havi díj ilyen további elemet nem tartalmaz.</p> <p>A Digitális Jólét Alapcsomag igénybe vételi havi díja legalább 15 %-kal olcsóbb az Amtel Kft. következő, nem kisebb sávszélességű illetve adatforgalom tartalmú, legolcsóbb, publikus, önállóan értékesített, azonos hűségidejű internet-hozzáférés szolgáltatási díjcsomagjánál.</p> <p>A Digitális Jólét Alapcsomag névleges letöltési sebessége 5 Mbit/s, míg a garantált letöltési sebesség 1 Mbit/s érték.</p> <p>A Digitális Jólét Alapcsomagra szolgáltatás keretén belül az Amtel Kft. korlátlan adatforgalmat biztosít, mely nem rendeltetésszerű (extrém) használat esetén az Amtel Kft. mindenkori Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott feltételeknek szerint korlátozható. A szolgáltatáshoz kapcsolódóan más adatforgalmi korlát megállapítására nem kerül sor.</p> <p>Digitális Jólét Alapcsomag igénybe vétele határozott időtartamú (1 éves) szerződéskötési lehetőséggel biztosított.</p> <p>A Digitális Jólét Alapcsomagra vonatkozó szerződés határozott időtartamán belül a csomagváltást kötbérfizetési kötelezettség, vagy más hasonló jogkövetkezmény alkalmazása nélkül biztosítjuk, amennyiben az Alapcsomag előfizetője magasabb kategóriájú csomagra kíván áttérni.</p> <p>A szolgáltatás létesítése és kiépítése díjmentes, azonban a szolgáltatás kiépítésének és létesítésének igényét az Amtel Kft. elutasíthatja.</p> <p>A Digitális Jólét Alapcsomag szolgáltatás havidíja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott számlázási rend szerint fizetendő.</p> <p>Digitális Jólét Alapcsomag igénybe vétele esetén belül az internet-hozzáférés szolgáltatáson felül egyéb szolgáltatást is (pl. fix IP-cím, e-mail fiók) biztosít az Amtel Kft., ezek választási lehetőségként történő elérhetővé tétele megengedett, azonban a Digitális Jólét Alapcsomag havidíja nem foglalja magában ezen plusz szolgáltatások havidíját, azt a mindenkor hatályos ÁSZF tartalmazza.</p>			
Minden díjcsomag forgalom független.			
A díjak nettó díjak, nem tartalmazzák az ÁFA-t. Az internet szolgáltatás ÁFA-ja 5%. Minden más, a szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatás és/ vagy eszköz ÁFA tartalma 27%!			
Jelen árlista érvényes az Amtel Kft. szolgáltatási területein, egyéni előfizetők részére, 2018. április 20-tól visszavonásig. A 1801 jelű árlista szerinti ajánlat értékesítése 2018. április 19-én megszűnt.			

Lezárt díjcsomagok bruttó havidíja

2006/02 Egyéni Alap	6 300 Ft
0910 Egyéni Lux 20/3	5 600 Ft
1002 Egyéni Lux 20/3	4 800 Ft
1002 Egyéni Lux 20/3	2 560 Ft
1006 Egyéni Lux 20/3	4 800 Ft
2008/04 Egyéni Lux (8/1)	8 700 Ft
0907 Egyéni Médium 6/2	3 840 Ft
0910 Egyéni Médium 10/2	3 840 Ft
1002 Egyéni Médium 10/2	4 000 Ft
1006 Egyéni Médium 10/2	4 000 Ft
1006 Egyéni Médium 20/10 Tölgyes	4 400 Ft
2007/07 Egyéni Médium (4/1)	7 500 Ft
2008/04 Egyéni Médium (4/1)	7 500 Ft
1002 Egyéni VIP 30/5	6 400 Ft
1006 Egyéni VIP 30/5	6 400 Ft
RWO II. 1310 Alap 3/1	2 400 Ft
RWO II. 1310 Médium 12/3	3 200 Ft
RWO II. 1310 Lux 25/3	4 000 Ft
RWO II. 1310 VIP 30/5	4 800 Ft
1312 Alap	2 800 Ft
1312 Médium	3 600 Ft
1312 Lux	4 400 Ft
1312 VIP	5 200 Ft
1611 Alap	3 000 Ft
1611 Médium	3 870 Ft
1611 Lux	4 730 Ft
1611 VIP	5 590 Ft
az itt fel nem tüntetett lezárt díjcsomagok listaára megegyezik a hatályos listaárral	

A feltüntetett díjak bruttó Ft díjak, a 5% ÁFA-t tartalmazzák!

Kiegészítő szolgáltatások havidíjai			
	Nettó	ÁFA	Bruttó
Fix IP cím szolgáltatás (Ft/hó/db)	2 205 Ft	27%	2 800 Ft
1 előfizetéshez 1 db kérhető			

Díjcsomagok üzleti előfizetők részére

Üzleti internet árlista		
szolgáltatás	díj	listaár
aszimmetrikus üzleti	nettó Ft	határozatlan
Névleges: 10/2 Mb/s üzleti internet	egyszeri díj	25 000 Ft
Garantált: 2/0,5 Mb/s	havidíj	10 500 Ft
Névleges: 40/10 Mb/s üzleti internet	egyszeri díj	25 000 Ft
Garantált: 10/2 Mb/s	havidíj	16 500 Ft
Névleges: 80/30 Mb/s üzleti internet	egyszeri díj	50 000 Ft
Garantált: 20/5 Mb/s	havidíj	23 400 Ft
Névleges: 150/30 Mb/s üzleti internet*	egyszeri díj	50 000 Ft
Garantált: 30/10 Mb/s	havidíj	23 400 Ft
A 150/30-as csomag kizárólag az Asia Center, az Europa Center és a Fehérvári út 126-128. irodaházban vehető igénybe.		
Bérelt vonali üzleti internet		
24 órában menedzsel, szimmetrikus, dedikált, a nyilvános hálózatiig garantált sávszélesség.		
Minden bérelt vonali ajánlat egyedi felmérés alapján készül. Az alábbi díjak tájékoztató jellegűek.		
Bérelt vonali szolgáltatásban a lentiektől eltérő, egyedi sávszélességek is kérhetőek.		
Névleges: 10/10 Mb/s bérelt vonali internet	egyszeri díj	100 000 Ft
Garantált: 10/10 Mb/s	havidíj	70 000 Ft
Névleges: 20/20 Mb/s bérelt vonali internet	egyszeri díj	100 000 Ft
Garantált: 20/20 Mb/s	havidíj	130 000 Ft
Névleges: 40/40 Mb/s bérelt vonali internet	egyszeri díj	200 000 Ft
Garantált: 40/40 Mb/s	havidíj	190 000 Ft
Minden díjcsomag forgalom független.		
Az akciós havidíjak a hűségidő alatt garantáltak, hatósági szabályozás kivételével.		
Bérelt vonali szolgáltatásokhoz 1 db fix publikus IP cím díjmentesen kérhető. Minden további fix publikus IP cím díja 2800,- Ft/ hó		
A díjak nettó díjak, nem tartalmazzák az ÁFA-t. Az internet szolgáltatás ÁFA-ja 5%. Minden más, a szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatás és/ vagy eszköz ÁFA tartalma 27%!		
Hűségidő vállalásakor, idő előtti felmondás esetén az igénybe vett kedvezmények térítendőek, mely a határozatlan idejű, és a hűségidős kedvezményes díjak (egyszeri és havidíjak) közötti különbség.		
A hűségidő leteltét követően a választott szolgáltatás(ok) havidíja az adott díjcsomag érvényes listaárára módosul, ezért kérjük, figyelje akcióinkat.		
Jelen listaár érvényes az Amtel Kft. szolgáltatási területén, 2018. január 1-től.		
Létesítési határidő a megrendeléstől számított 30 nap.		

Lezárt díjcsomagok listaára

1004 üzleti 2/1 Mb/s	5000
1004 üzleti 4/1,5 Mb/s	8000
1004 üzleti 4/2 Mb/s	8500
1004 üzleti 8/3 Mb/s	14000
1004 üzleti 12/3 Mb/s	17000

2. sz. melléklet**A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Aszimmetrikus:

Kondorosi Lakónegyed

Cím: 1116 Budapest, Fehérvári út 168-178.

- 1116 Budapest, Kondorosi út 12/A. A. ép.
- 1116 Budapest, Kondorosi út 12/A. B. ép.
- 1116 Budapest, Kondorosi út 10/B. A. ép.
- 1116 Budapest, Kondorosi út 10/B. B. ép.
- 1116 Budapest, Kondorosi út 10/A. A. ép.
- 1116 Budapest, Kondorosi út 10/A. B. ép.
- 1116 Budapest, Kondorosi út 8/B. A. ép.
- 1116 Budapest, Kondorosi út 8/B. B. ép.
- 1116 Budapest, Kondorosi út 8/A. A. ép.
- 1116 Budapest, Kondorosi út 8/A. B. ép.

Tölgyes Lakópark

Cím: 1119 Budapest, Csurgói út 22-32. A. ép.

- 1119 Budapest, Csurgói út 22-32. B. ép.
- 1119 Budapest, Csurgói út 22-32. C. ép.
- 1119 Budapest, Csurgói út 22-32. D. ép.
- 1119 Budapest, Csurgói út 22-32. E. ép.

Central Park Lakópark

Cím: 1135 Budapest, Csata utca 29.

- 1135 Budapest, Lehel út 70-72.
- 1135 Budapest, Lehel út 74-76.

Napliget Lakópark

Cím: 1044 Budapest, Ezred utca 7.

- 1044 Budapest, Ezred utca 7/B.

Római Wellness Otthon II.

Cím: 1031 Budapest, Nánási út 37-39.

Login Business Park (Európa Center)

Cím: 1044 Budapest, Ezred u. 1-3

Galvani Irodaház

Cím: 1116 Budapest, Fehérvári út 126-128.

Asia Center

Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169.

Bérelt vonal: egyedi felmérés alapján országos

3. sz. melléklet

Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő egyszeri és eseti díjak

		nettó	bruttó
Belépési díj (a szolgáltatáshoz való csatlakozás díja)	Aszimmetrikus egyéni	11 811 Ft	15 000 Ft
	Aszimmetrikus üzleti	24 606 Ft	31 250 Ft
	Bérelt vonali	egyedi felmérés alapján	
Áthelyezés a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül	Aszimmetrikus	1 969 Ft	2 500 Ft
	Bérelt vonali	177 165 Ft	225 000 Ft
Szüneteltetés évente 1x, min. 1, max. 6 hónap	havidíj	787 Ft	1 000 Ft
	visszakapcsolási díj	1 969 Ft	2 500 Ft
2. fizetési felszólítás tértivevényes postai levél kézbesítésének egyszeri postai díja		630 Ft	800 Ft
Visszakapcsolás a Szolgáltató általi korlátozást, felfüggesztést követően		2 953 Ft	3 750 Ft
Átírás	örökösre	0 Ft	0 Ft
	egyéb esetben	1 969 Ft	2 500 Ft
Díjcsomag módosítás határozatlan idejű szerződés esetén	évente 1x	0 Ft	0 Ft
	magasabb havidíjú díjcsomagra	0 Ft	0 Ft
	egyéb esetben	1 969 Ft	2 500 Ft
Díjcsomag módosítás határozott idejű és hűségidős szerződés esetén	magasabb havidíjú díjcsomagra	0 Ft	0 Ft
	alacsonyabb havidíjú díjcsomagra	az igénybevett kedvezmények összege	
Kiszállás ügyfél kérésére vagy nem valós hibára, 72 órán belül		6 299 Ft	8 000 Ft
Expressz kiszállás a fenti esetekben, 24 órán belül		11 811 Ft	15 000 Ft
Szolgáltató által biztosított eszköz behangolása, programozása	első alkalommal	0 Ft	0 Ft
	minden további alkalom	2 461 Ft	3 125 Ft
Előfizető végberendezésének behangolása, programozása minden alkalommal		3 937 Ft	5 000 Ft
Elállási díj		2 953 Ft	3 750 Ft
Technikusi óradíj		7 000 Ft	8 890 Ft
Plusz vételi hely kialakítása		egyedi felmérés alapján	
Hálózatfejlesztési hozzájárulás		egyedi felmérés alapján	
Szolgáltató által biztosított modem/ NT/ wi-fi router		14 764 Ft	18 750 Ft

4. sz. melléklet

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerint

4.a. Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint

Minőségi Mutatók megnevezése a lakossági díjcsomagokhoz	Vállalt célértékek Le/Feltöltés Mb/s
Garantált le/feltöltési sebesség a 3/1 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	05/0,2
Garantált le/feltöltési sebesség a 5/1 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz DJA	1/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 10/1 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	1/0,2
Garantált le/feltöltési sebesség a 10/2 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	1/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 12/3 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	1/0,2
Garantált le/feltöltési sebesség a 20/3 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	2/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 20/5 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	2/1
Garantált le/feltöltési sebesség a 25/3 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	2/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 30/5 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	2/1
Garantált le/feltöltési sebesség a 40/5 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	4/1
Garantált le/feltöltési sebesség a 40/10 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	5/1
Garantált le/feltöltési sebesség a 80/10 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	8/2
Garantált le/feltöltési sebesség a 80/20 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	10/2
Minőségi Mutatók megnevezése a 1004 üzleti díjcsomagokhoz	Vállalt célértékek Le/Feltöltés Mb/s
Garantált le/feltöltési sebesség a 2/1 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,05/0,05
Garantált le/feltöltési sebesség a 4/1,5 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,12/0,05
Garantált le/feltöltési sebesség a 4/2 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,12/0,05
Garantált le/feltöltési sebesség a 8/3 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,19/0,12
Garantált le/feltöltési sebesség a 12/3 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,25/0,12
Minőségi Mutatók megnevezése aszimmetrikus üzleti díjcsomagokhoz	Vállalt célértékek Le/Feltöltés Mb/s
Garantált le/feltöltési sebesség a 10/2 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti díjcsomaghoz	2/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 40/10 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti díjcsomaghoz	10/2
Garantált le/feltöltési sebesség a 80/30 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti díjcsomaghoz	20/5
Garantált le/feltöltési sebesség a 150/30 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti díjcsomaghoz	30/10
Minőségi Mutatók megnevezése bérelt vonali üzleti díjcsomagokhoz	Vállalt célértékek Le/Feltöltés Mb/s
Garantált le/feltöltési sebesség a 10/10 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti bérelt vonali díjcsomaghoz	10/10
Garantált le/feltöltési sebesség a 20/20 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti bérelt vonali díjcsomaghoz	20/20
Garantált le/feltöltési sebesség a 40/40 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti bérelt vonali díjcsomaghoz	40/40

4.b. Hálózati szolgáltatás minőségi követelmények

Megnevezés	Meghatározás	Mérés, származtatás	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A vizsgált időszakban a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének, és a szolgáltatás megkezdésének, az előfizetői szerződés létrejöttétől számított megvalósítási ideje. Érvényes egyedi előfizetői szerződés megléte esetén, a hiánytalan előfizetői igénybejelentéstől a szolgáltatás megkezdéséig eltelt időszak, napokban kifejezve. .	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≤15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A vizsgált időszakban bejelentett, szolgáltatás minőségre vonatkozó panaszok kivizsgálásának, és a hiba elhárításának határideje. Az egyedi előfizetői bejelentéstől az előfizető részére való visszajelzésig eltelt időszak, órában kifejezve. Kivételek: az előfizetői végberendezés hibája/ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez – a hozzáférés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben/ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≤72 óra
Díjreklamáció kivizsgálásának határideje	A vizsgált időszakban bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje, az egyedi előfizetői bejelentéstől az előfizető részére való visszajelzésig eltelt időszak, napokban kifejezve.	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≤30 nap
Éves szintű rendelkezésre állás	A Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása éves szinten, százalékban kifejezve. Az igénybe vehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a Szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e.	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≥95 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző munkanapon, munkaidőben, 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A Szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszámra indított, a telefonos ügyfélszolgálati menürendszerbe való sikeres belépés, és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve.	Az alapadatokat a hívás fogadó rendszer szolgáltatja.	≥75 %

5. sz. melléklet

Adatkezelési tájékoztató

1. Bevezetés

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. §-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót („Tájékoztató”) alkotja. A Tájékoztató a Szolgáltató adatbiztonsági szabályzatának részét és az Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) mellékletét képezi. A Tájékoztatóban nagy kezdőbetűvel jelölt, de külön nem definiált kifejezések az ÁSZF-ben meghatározott jelentéssel bírnak.

A jelen Tájékoztató célja, hogy az Előfizetőket a jogszabályoknak megfelelően **tájékoztassa az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása során a Szolgáltató által kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés céljáról, módjáról és az adatok kezelésével kapcsolatos minden egyéb tényről**, valamint, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza az Előfizetők adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

Az adatkezelő adatai

adatkezelő neve: Amtel Hang és Internet Kommunikáció Magyarország Kft.
székhelye: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169.
levelezési címe: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169.
cégjegyzékszám: Cg.01-09-957539
adószáma: 10981636-2-42
telefonszáma: 1200 vagy +36 1 688 9300
fax: +36 1 688 9399
honlap: www.amtel.hu

2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Magyarország Alaptörvénye, VI. cikk;
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Második könyv (új Ptk.) Harmadik rész;
- c) A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/45/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2015/579 EU rendelet (GDPR)
- d) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- e) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
- f) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a

titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet.

3. Definíciók

(i) *Előfizető:*

Lásd ÁSZF 2.1.1.b, azzal, hogy az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így a magukat egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen Tájékoztató nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

(ii) *Személyes adat:*

azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

(iii) *Adatkezelés:*

a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

(iv) *Adatkezelő:*

az a természetes vagy jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza;;

(v) *Adatfeldolgozás:*

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

(vi) *Adatfeldolgozó:*

az a természetes vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

(vii) *Adattovábbítás:*

Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

(viii) *Nyilvánosságra hozatal:*

Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

(ix) *Adattörlés:*

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

(x) *Profilozás:*

személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen, gazdasági helyzethez, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;

4. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása során a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja

Az adatkezelés jogalapja: az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Előfizető vagy Ügyfél az egyik fél, vagy a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.

Az Infotv. 4. §-ában és a GDPR 5. cikk (1) b) alpontjában foglalt célhoz kötöttség alapelveinek megfelelően a Szolgáltató az Előfizető (felhasználó) azonosításához, illetve a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és elégséges adatokat, valamint a Szolgáltatás nyújtása érdekében műszakilag elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokat kezel.

A 2. pontban felsorolt jogszabályok által lehetővé tett, illetve azokban kötelezően előírt adatkezelés alapján a Szolgáltató az Előfizetők alábbi adatait kezeli (adatkezelési célok szerint csoportosítva. Az Előfizetők (felhasználók) részére történő **számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése**, valamint az **Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése** céljából [Eht. 157. § (2)]:

- a) Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje (átutalással történő díjfizetés esetén bankszámlaszáma);
- c) Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi jelzőszáma;
- d) Az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- e) Az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- g) A hívó és a hívott Előfizetői számok;
- h) A Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, a készüléknek a Szolgáltatás igénybevételekor használt egyedi azonosítója, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- i) A Szolgáltatás dátuma;
- j) Az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- k) Az Előfizető által választott díjfizetési mód és fizetési periódus;
- l) A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- m) Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
- n) A Szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői Végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok;
- o) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
- p) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- q) ha az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott

adatai.

- 4.2 Az **Előfizetői Szerződés** létrehozatala, **tartalmának meghatározása, módosítása**, teljesítésének **figyelemmel kísérése**, az abból származó **díjak számlázása**, valamint az azzal kapcsolatos **követelések érvényesítése** céljából a felhasználó, ill. az előfizető azonosításához szükséges és elégséges alábbi személyes adatokat [Eht. 154. § (1)]:
- Az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levelezési címe;
 - amennyiben szükséges, az Előfizetői Szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
 - Az előfizetői Panasz rövid leírása, a díjreklamáció tárgya;
 - Az Előfizetői Panasz megtételének időpontja (év, hónap, nap, óra);
 - Az Előfizetői Panasz kivizsgálásának eredménye;
 - Az Előfizetői Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hónap, nap, óra); a díjreklamáció tárgyában tett intézkedések;
 - Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.
- 4.3 A **hibabejelentések**, a hibabehatároló eljárás eredményei és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések **viSSzaköVethetősége** érdekében [Eht. 141. § (2)]:
- Az Előfizető / bejelentő értesítési címe vagy más azonosítója;
 - Az Előfizetői / bejelentői hívószám vagy más azonosító;
 - A hibajelenség leírása;
 - A hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
 - A hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
 - A hiba oka;
 - A hiba elhárításának módja és annak időpontja, eredménye (eredménytelensége esetén annak oka);
- 4.4 az Előfizető értesítésének módja és időpontja. Az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával **értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából vagy saját üzletszerzési célból** a Szolgáltató a 4.1 szerinti adatokat – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – feldolgozhatja annak érdekében, hogy az Előfizetőhöz az általa igénybevett, illetve igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információkat (pl. tervezett változtatások és fejlesztések, akciók, új szolgáltatások, hűségidőszakok, nyereménysorsolások, stb.) eljuttathassa [Eht. 157. § (4)].
- 4.5 Az Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Ügyfél / Előfizető egyéb olyan személyes adatainak kezelésére, amelyek megkönnyíthetik a kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató Szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxeszám, személyi igazolvány / útlevél / jogosítvány száma; e-mail cím, ügyfélszám, 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap vagy adásvételi szerződés, bérleti szerződés, hagyatékátadó végzés, házassági anyakönyvi kivonat, házasság felbontásáról szóló jogerős bírósági ítélet, lakcímkártya, halotti anyakönyvi kivonat, egyéb .) A www.amtel.hu weboldalon az „Üzenet küldése a Szolgáltatónak” funkció **keresztül** az ott megadott adatok a Szolgáltatóval való hatékonyabb kapcsolattartás érdekében és gyorsabb ügyintézés, illetve az előfizetéssel, valamint a megkereséssel kapcsolatos tájékoztatás eljuttatása céljából kerülnek kezelésre. A hozzájárulás ahhoz szükséges, hogy az Ügyfél / Előfizető telefonon keresztül és elektronikus úton intézhesse ügyeit, és tájékoztatást kaphasson.
- 4.6 Az Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató

jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a szerződéskötő fél hitelképesség-vizsgálatára, a Szolgáltató általi ártámogatással történő készülék-értékesítés engedélyezése, szerződéskötést követően a csalások elkerülése, a szerződés teljesítésének nyomon követése, illetve kockázatelemzés céljából. A szerződéskötés miatt érdeklődő Ügyfelek, továbbá Előfizetők Szolgáltató által kezelt személyes adatai:

- a) Természetes személy Előfizető esetén a személyazonosságot igazoló okiratokban szereplő személyazonosító adatoldalakon feltüntetett – és az adott okmány adattartalmával megegyező – azonosító adatok: Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, adóazonosító jele
- c) Az Előfizető munkahelyi vagy otthoni telefonszáma,
- d) Az Előfizető e-mail címe
- e) Az Előfizető vagy törvényes képviselőjének személyazonossága és lakcíme, vagy tartózkodási helye igazolására alkalmas igazolvány/okirat száma,
- f) Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető neve, címe, székhelye, adószáma, telefonszáma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, címe, telefonszáma, e-mail címe, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, adóazonosító jele

5. Az adatkezelés módja

A személyes adatok az érintett Előfizetőtől vagy Ügyféltől kerülnek begyűjtésre. Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik személyes adatainak kezeléséről.

Az Eht. 159. §-a alapján az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Ügyfelet kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át és ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- c) az Ügyfélnek milyen jogorvoslati lehetősége van;
- d) az Eht. 159. § (1) bek. e) pontja szerinti közös adatállomány kezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és –feldolgozás helyéről (címéről);
- e) a 4. pont szerinti adatkezelésekről;
- f) az adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat, illetve a Magyar Nemzeti Bank részére az Eht. 155. § (15), 157. § (8)-(10) és 159/A. § (1) bekezdései alapján átadható, illetve megőrzendő adatokról;

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az Ügyfél adatait, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés jön létre, a Szolgáltató az általános szabályok szerinti

ideig kezelheti. Amennyiben viszont a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Ügyfél adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az Ügyfél másként nyilatkozott.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál a 4. pontban foglaltaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor [Eht. 154. § (5)].

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél vagy az Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában pedig legfeljebb évente egyszer átadja az Ügyfélnek vagy az Előfizetőnek az adatvédelmi tájékoztatót.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a 4. pontban nem említett célból kerülne sor [Eht. 154. § (5)].

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

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény („Grt.”) 5. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt.

szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt elfogadni [Eht. 152.§ (2)].

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, melyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. [Eht. 152. § (3)].

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult [Eht. 152. § (1)].

Az Előfizető jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

Ez a rendelkezés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a) az Előfizető és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó jogszabály teszi lehetővé, amely az érintett Előfizető vagy Ügyfél jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapul. [GDPR 22. cikk]

6. Az adatkezelés időtartama

5.1

	Személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
1.	Természetes személy Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, valamint cím (lakcíme/tartózkodási helye) – 4.1. a) - b) szerinti adatok	Eht. 157. § (2) Eht. 159/A. § (1) a)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1(egy) év + 30 (harminc) nap
1/a)	SIM-kártya, és MSISDN azonosító	Eht. 154. § (3) bek.	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
1/b)	Modem hálózati azonosító	Eht. 154. § (3) bek.	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
2.	Korlátozottan cselekvőkép es természetes személy Előfizető esetén a törvényes képviselő 1. pont szerinti adatai – 4.1 q) szerinti adatok	Eht. 129. § (5)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1(egy) év + 30 (harminc) nap
3.	Az Előfizető számlázási címe (ha az a lakhelyétől eltér)	Eht. 157. § (2) c)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1(egy) év + 30 (harminc) nap
4.	Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől / tartózkodási helytől)	az Előfizető nyilatkozata	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1(egy) év + 30 (harminc) nap
5.	Az Előfizető e-mail címe	az Előfizető hozzájárulása	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1(egy) év + 30 (harminc) nap

5.	A Szolgáltatás igénybevételének időtartama – 4.1 h) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) f) b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap b) Az Előfizetői Szerződés megkötését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
7.	A Szolgáltatás igénybevételének dátuma – 4.1 i) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) g) b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap b) Az Előfizetői Szerződés megkötését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
8.	Díjfizetéssel, díjtarozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) h)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1(egy) év + 30 (harminc) nap
9.	Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) i)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1(egy) év + 30 (harminc) nap
10.	Az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatok	Eht. 157. § (4) szerinti Előfizetői hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonását vagy az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1(egy) év + 30

			(harminc) nap
11.	Közös adatállomány keretében kezelt, jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követően min. 1 (egy) év vagy az elévülés időpontja. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

- 6.2 A 4.2 és a 4.3 pontok szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy (1) évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy a Panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló határidő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a Szolgáltatás minőségével összefüggésben számára a jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.
- 6.3 A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibaelhárító eljárás eredményét és a hibaelhárítás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrizni. [Eht. 141. § (1)].
- 6.4 A telefonos ügyfélszolgálatra beérkező telefonon tett panaszt, illetve hibabejelentést és az egyéb megkeresést, valamint a Társaság és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az Előfizetőt / Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az Előfizetőnek / Ügyfélnek – kérésére – 30 napon belül rendelkezésre kell bocsátani. [A

fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3); A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 25. § (1)].

- 6.5 Az Előfizető vagy az Ügyfél hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői vagy Ügyfél hozzájárulás módosításáig, illetve visszavonásáig kezelhetők.
- 6.6 A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által az Eht. 159/A. §-a szerinti adatokat.
- 6.7 A Szolgáltató az érintett Előfizető vagy Ügyfél beazonosítását a továbbiakban lehetetlenné tévő módon törli azokat a személyes adatokat, ha azokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték. [GDPR 17. cikk (1) a]

7. Az Előfizetői adatok továbbítása

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

7.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató

- a) saját üzletszerzési célból, ügynököknek, értékesítőknél, illetőleg
- b) tudományos célra, valamint közvélemény- vagy piackutatás céljából (lásd még: 7.2. pont)
- c) hitelképesség vizsgálat céljából, az Ügyfél által megadott természetes személyazonosító adatoknak és a megadott okmányszámoknak a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának adatbázisában történő ellenőrzéséhez csak az Előfizető beleegyezésével továbbíthatja az Előfizető általa kezelt személyes adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint vagy postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor, feltétel nélkül módosíthatja vagy visszavonhatja.

7.2 Az Előfizetői adatok továbbítása külföldre [Infotv. 8. §, GDPR 44. cikk]

Szolgáltató az általa kezelt személyes adatokat semmilyen jogcímen nem továbbítja külföldre.

7.3 Jogszabályon alapuló adattovábbítás

A Szolgáltató által kezelt Előfizetői adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus

- számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések és a forgalmazás kezelését, eszközök ügyfelek részére történő továbbítását, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási kérdésekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére; a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 47. §-ának rendelkezései alapján a végrehajtónak;
 - c) az Infotv. 5. § (2), (5) és (5) bekezdései alapján. GDPR 23. cikkben foglaltak alapján

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

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmekre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 155. § (15)].

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

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

7.4 A Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158. § (3) bekezdése szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni vagy azoktól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – az érintett szolgáltatókkal közös adatállományt létrehozni [Eht. 158. § (1)].

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (5) bekezdés a), c), illetve f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább [Eht. 158. § (2)].

Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (1) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondta vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye

ismeretlen;

- c) az igénylő, illetve Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) [Eht. 158. § (3)].

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

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

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről [Eht. 158. § (5)].

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

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

8. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató az Infotv. 7. §-ában foglaltaknak megfelelően köteles gondoskodni az általa kezelt Előfizetői adatok biztonságáról és az adatkezelési műveleteket úgy megszervezni, hogy az Infotv. és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A Szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A személyes adatok megsértésének észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni [Eht. 155. § (3)].

A Szolgáltató köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges

körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 155. § (5) rendelkezéseinek megfelelt-e vagy sem. A nyilvántartás a fent említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza [Eht. 155. § (4)].

9. Az Előfizető jogai

Az Infotv. 14. §-a és a GDPR III. fejezetében foglaltak alapján az Előfizetőt az alábbi jogosultságok illetik meg.

9.1 Hozzáférési jog

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató visszajelzést ad az Ügyfélnek arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, továbbá az adatkezelés céljairól, az érintett személyes adatok kategóriáiról, a címzettekről akikkel a személyes adatokat közölték, a személyes adatok tárolásának tervezett időtartamáról, az Előfizető vagy Ügyfél jogairól, a felügyeleti hatósághoz való fordulás jogáról, valamint a profilalkotásról tájékoztatást ad. [GDPR 15. cikk]

A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, indokolatlan késedelem nélkül, legfeljebb azonban 30 (harminc) napon belül közérthető formában köteles az Előfizetőnek a kért tájékoztatást írásban megadni [GDPR 12. cikk (3)]

9.2 Helyesbítés kérése

Az előfizető vagy Ügyfél kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, vagy kiegészíti a hiányos személyes adatokat. [GDPR 15. cikk]

9.3 Adatok törlése, illetve korlátozása

Az Előfizető adatainak törlésére, illetve zárolására a GDPR 17-19. cikkeiben foglaltaknak megfelelően kerülhet sor.

Az Előfizető bizonyos esetekben jogosult arra, hogy a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat.

Az adatok törlése nem lehetséges, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából
- b) a személyes adatok kezelését előíró, a Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából
- c) népegészségügy területét érintő közérdek alapján
- d) közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

9.4 Tiltakozási jog

Az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Szolgáltató jogos érdekén alapuló kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Előfizető vagy Ügyfél érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Előfizető vagy Ügyfél tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy Ügyfelet a 15–22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy Ügyfelet. Ha az Előfizető vagy Ügyfél elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető vagy Ügyfél azt másként kéri.

Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Előfizető vagy Ügyfél kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy Ügyfelet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. [GDPR 12.cikk (3)-(4)]

A Szolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja [Infotv. 21. § (2)].

Ha a Szolgáltató az Előfizető / Ügyfél tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében [Infotv. 21. § (3)].

Ha az Előfizető / Ügyfél a Szolgáltatónak a tiltakozással kapcsolatos döntésével nem ért egyet, illetve a Szolgáltató a 15 (tizenöt) napos határidőt elmulasztja, az Előfizető / Ügyfél – a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 (harminc) napon belül – az Infotv. 22. §-ában meghatározott módon – bírósághoz fordulhat [Infotv. 21. § (4)].

Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett Előfizető / Ügyfél tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató Infotv. 21. § (3) bekezdése szerinti értesítésének közlésétől számított 15 (tizenöt) napon belül,

az adatokhoz való hozzájutás érdekében – az Infotv. 22. §-ában meghatározott módon – bírósághoz fordulhat a Szolgáltató ellen. A Szolgáltató az érintett Előfizetőt / Ügyfelet is perbe hívhatja [Infotv. 21. § (5)].

Ha a Szolgáltató az Infotv. 21. § (3) bekezdése szerinti értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás megghiúsulásával kapcsolatos körülményekről a Szolgáltatótól, amely felvilágosítást a Szolgáltató az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 (nyolc) napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 (tizenöt) napon belül fordulhat bírósághoz a Szolgáltató ellen. A Szolgáltató az érintett Előfizetőt / Ügyfelet is perbe hívhatja [Infotv. 21. § (5)].

A Szolgáltató az Előfizető / Ügyfél adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a Szolgáltató egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította [Infotv. 21. § (7)].

9.5 Adathordozhatósághoz való jog

Az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, ha az adatkezelés az Előfizető hozzájárulásán vagy az Előfizető és a Szolgáltató közötti szerződésen alapul és az adatkezelés automatizált módon történik. Az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

9.6 Az érintettek képviselőjére vonatkozó jog

Az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy panaszának a nevében történő benyújtásával, jogainak a nevében való gyakorlásával, valamint kártérítési jogának a nevében történő érvényesítésével olyan nonprofit jellegű szervezet, szervezetet vagy egyesületet bizzon meg, amelyet Magyarország jogának megfelelően hoztak létre, és amelynek az alapszabályában rögzített céljai a közérdeket szolgálják, és amely az érintettek jogainak és szabadságainak a személyes adataik vonatkozásában biztosított védelme területén tevékenykedik.

9.8. Kártérítéshez való jog

Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult. A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást a Polgári perrendtartásról szóló 2015. évi CXXX. törvény („Pp.”) szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt kell megindítani.

9.9 Hatósági és bírósági jogérvényesítés

Az Előfizető, az Ügyfél, illetve a felhasználó jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat a GDPR 79. cikkében meghatározottak szerint. A személyes adatok védelméhez fűződő, az Alaptörvény VI. cikkében foglalt

alapjog védelme érdekében létrehozott, független, csak a törvénynek alárendelt Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C, www.naih.hu , ugyfelszolgalat@naih.hu, a továbbiakban: „**Hatóság**” vagy „NAIH”) feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése. A GDPR 77. cikkében foglaltak szerint az Előfizető, Ügyfél vagy felhasználó jogainak megsértése esetén a Hatósághoz fordulhat.

Az Infotv. 52. § (1) bekezdése alapján a Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű adatok vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

10. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve, beosztása és elérhetősége

Kovács Ágnes
Beosztás: projektigazgató
Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169.
Telefon: +36 1 / 688 9300

E-mail: info@amtel.hu

Az adatvédelmi tisztviselő

- a) tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő, adatfeldolgozó és ezek alkalmazottai részére az adatvédelmi jogi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban
- b) ellenőrzi a GDPR, valamint az egyéb jogi rendelkezéseknek, továbbá a személyes adatok védelmével kapcsolatos belső szabályzatoknak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is
- c) kérésére szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi annak elvégzését
- d) együttműködik a Hatósággal
- e) adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartó pontként szolgál a Hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele [GDPR 39. cikk]

6. sz. melléklet

Hálózathasználati elvek

Engedélyezett használat elvei

(Acceptable Use Policy)

<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

- Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az ügyfelek tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.

- Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

- Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

- Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

- Tilos a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

- Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.

- Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

- Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.

- Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.
 - Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
 - Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
 - Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
4. Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.
5. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.
5. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing). A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel.
- Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.
7. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek
- Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
 - Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást reklámozni.
 - Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.
 - Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
 - Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
 - A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
 - Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.
8. A kapcsolattartás irányelvei

Az ügyfélnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Az ügyfélnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

9. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele 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, és az Irányelvekbe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

10. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhetővé tenni.

7. sz. melléklet

A szolgáltatás leírása: internet hozzáférés és ellátás szolgáltatás

Az Amtel Kft. Internet és Internet hálózaton történő hangátviteli szolgáltatást nyújt, amelynek segítségével elérhető egy világméretű Internet hálózat, amely hálózat egy TCP/IP szabványt használva lehetővé teszi az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll szerint kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt, adott esetben hangátvitelt. Az Internet szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt PC-vel a szolgáltató szerverén keresztül kapcsolódik a nyilvános Internet hálózathoz.

A szolgáltatónál az Internet szolgáltatás háromféle módon érhető el:

Korlátlan hozzáférésű, garantált sávszélességű, menedzselte bérelt vonali Internet hozzáférés szolgáltatás, nx2 Mb/s sávszélességen.

A bérelt vonali hozzáférés lehet digitális és analóg. Az előfizetői hozzáférés szabja meg a szolgáltatásokhoz való hozzáférés sávszélességét, az előfizetői interfészek típusát és számát. Ezek a nemzetközi szabványoknak megfelelő előfizetői interfészek jelentik a felhasználó számára a szolgáltatás hozzáférési pontot és a Szolgáltató számára a szolgáltatás nyújtásának határát.

Az Internet szolgáltatást háttérszolgáltatónk X.21 szabvány interfészen keresztül biztosítja.

Zárt, belső Ethernet hálózaton, leyer 3-as switch portról biztosított aszimmetrikus szolgáltatás.

ADSL szolgáltatás: aszimmetrikus adatkezelésen alapuló technológia, amely a letöltésre sokkal nagyobb sávszélességet allokál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas Internetes böngészésre.

Az Internet alapszolgáltatáshoz a szolgáltató dinamikus IP címet biztosít a zárt belső ethernet hálózatából. Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére véletlenszerűen kiválasztott privát IP cím rendelődik a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású belső IP címtartományból. Ez a műszaki megvalósítás nem teszi lehetővé az előfizetői eszköz kívülről való elérését. Az előfizetői eszköz(ök) külső, távoli elérése Fix, publikus IP címmel valósítható meg, mely a szolgáltatótól kiegészítő szolgáltatásként igényelhető.

Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások***E-mail postafiók szolgáltatás***

A szolgáltató az egyes szolgáltatási csomagok részeként legalább egy elsődleges e-mail postafiókot biztosít az előfizető részére azzal, hogy az előfizető szolgáltatási csomagonként eltérő számú további járulékos e-mail postafiókot igényelhet. A szolgáltató az előfizető által igénybe vett elsődleges e-mail postafiókokhoz és járulékos e-mail postafiókokhoz szolgáltatási csomagonként eltérő mértékű tárhelyet biztosít.

A szolgáltató az elsődleges és járulékos e-mail postafiók szolgáltatást, mint az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtja az előfizető részére azzal, hogy annak feltételeit a könnyebb áttekinthetőség érdekében a jelen ÁSZF-fel egységes szerkezetben teszi közzé.

A szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az előfizető által igényelt elsődleges és olyan járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az előfizető legalább öt hónapig megszakítatlanul

elmulasztotta. A szolgáltató az elsődleges e-mail postafiókra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az előfizetőt a postafiókok felfüggesztéséről, hogy az előfizető azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Amennyiben az előfizető a használaton kívüli járulékos e-mail postafiók felfüggesztését követő egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a szolgáltató ügyfélszolgálatán, a szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követően jogosult a járulékos e-mail postafiókot annak tartalmával együtt törölni. A szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli elsődleges e-mail postafiókokat ugyan nem törli, de azok felfüggesztését mindaddig fenntartja, amíg az előfizető nem jelzi a postafiókok használatára irányuló szándékát a szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szolgáltató az elsődleges e-mail postafiókon tárolt adatokat ebben az esetben is törli. A szolgáltató nem felel az előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli járulékos e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott kárért.

Az előfizetőnek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján a szolgáltató a felfüggesztést mellőzi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló négy hónapos határidő a felfüggesztés mellőzését követően újból elkezdődik. Az előfizető az előfizetői jogviszony fennállása alatt – a korábbi járulékos e-mail postafiókjainak esetleges törlésére tekintet nélkül – bármikor jogosult az általa előfizetett szolgáltatási csomagnak megfelelő számú járulékos e-mail postafiókot igényelni a szolgáltatótól.

E-mailek központi vírusellenőrzése

A szolgáltatás igénybe vétele esetén az előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csak az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, és erről az előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti.

A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből, a szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az előfizetőt e-mailben e tényről értesíti.

A szolgáltató az előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

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

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás igénybe vétele az előfizető számára lehetővé teszi, hogy a kéretlen reklámleveleket elkülönítse a számára lényeges egyéb elektronikus üzenetektől. A szolgáltatás saját, az előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét. A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl. A Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a szolgáltató

nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik. Az előfizetőnek lehetősége van a „Spam” szűrés további beállítására.

A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. Ha a levelet az előfizető nem kívánatosnak minősíti, akkor a szolgáltatás az alábbi lehetőségeket biztosítja az előfizető számára:

Alapbeállítás: a szűrő az előfizető által levélszemétnek minősített leveleket a szokásos „Beérkezett üzenetek” mappa helyett egy hálózati „SPAM” nevű mappába helyezi át. Az előfizető így a saját számítógépén futó levelezőprogramjában már nem látja a kéretlen leveleket. A „SPAM” mappa kizárólag a webmail segítségével érhető el az előfizető postafiókjában, ahol együttesen törölheti azokat.

Alternatív beállítás: az előfizető kéretlennek minősített levelei továbbítódnak a „Beérkezett üzenetek” mappába, de minden levélszemét „tárgy” mezejébe bekerül a ***SPAM*** megjelölés, figyelmeztetve az előfizetőt a levélszemét tényére. Az ilyen módon megjelölt leveleket az előfizető mind a saját levelezőprogramja, mind a webmail segítségével kiszűrheti és a szabályok alkalmazásával mappába helyezheti át, vagy törölheti.

Egyéb kiegészítő szolgáltatások

Fix IP cím biztosítás

A felhasználó számítógépéhez egyértelműen hozzárendelésre kerül egy IP cím. Az Internethez való kapcsolódáskor mindig ez a cím kerül kiosztásra és a kapcsolat szünetelése alatt sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

Az Internet szolgáltatás az előfizetői szerződésben meghatározott csomagok keretében vehető igénybe.

Az Internet szolgáltatás automatikusan - az adott csomag sebességhatárain belül - az előfizetői vonalon elérhető legnagyobb sebességgel működik. A szolgáltató mindig a lehető leggyorsabb, stabil kapcsolat kiépítésére és fenntartására törekszik, azonban a felső határként közölt sebességértéket az előfizetőnek ténylegesen nyújtott szolgáltatás nem feltétlenül éri el.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az alábbiakban felsoroltak befolyásolhatják:

- az Internet hálózat terheltsége,
- az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai,
- az előfizető számítógépének és modemének vagy routerének sebessége,
- az előfizető számítógépe és modeme vagy routere közti kapcsolat sebessége,
- aktuális napszak; csúcsidejében a hálózat és az Internet terheltsége miatt csökkenhet a sebesség,
- a meglátogatott weboldalak sebessége (néhányan limitált a hozzáférés sebessége),
- a kapcsolat megosztása az előfizető otthonában,
- kém- vagy egyéb szoftverek, amelyek lassíthatják az előfizető számítógépét.

Az elérhető sávszélességet meghatározó tényezők figyelembe vételével a rendszer automatikusan az adott csomag határain belül lehetséges legnagyobb sebességű, stabil kapcsolatot hozza létre.