ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁS
EZEN BELÜL IS
INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

Last-Mile
Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Székhely: 7635 Pécs, Jakabhegyi út 27.
Postacím: 7622 Pécs, Siklósi út 3.
Tel: +36.72.21.41.61 - 1258
Fax: +36.72.22.33.44
e-mail: info@last-mile.hu

Készült: 2010.03.16.

Az utolsó módosítás hatályos: 2024. december 06. napjától

Utolsó módosítás ideje: 2024.11.05.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSzF)

Tartalomjegyzék

1 ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG 1

1.1 A Szolgáltató neve és címe 1
1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 1
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) 1
1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe 1
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége 1
1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége 1
1.7 Az ÁSzF-ben alkalmazott fogalmak - az előfizető személyének meghatározása 1

2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI 2

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, ... 2
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája 5
2.3 Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 7
2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 7
2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei 8

3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA 8

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása 8
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 9
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás 9
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 9
3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 9

4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA 9

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere 9
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 10
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 10
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 10

5 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA 11

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei: 11
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei 12
5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 13

6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 13

6.1 HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS 13
6.2 AZ ELŐFIZETŐI JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN 15
6.3 A PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) 15
6.4 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE 16
6.5 A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE: 17
6.6 TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEKMEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE 17

7 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR 17

7.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, DÍJAKKAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ 17
7.2 A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK 20
7.3 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI 20
7.4 AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS 21
7.5 AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KOMPENZÁCIÓ 21

8 A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI 21

8.1 A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 21
8.2 SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLES ELJÁRÁS SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK 21
8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 21

9 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA 21

9.1 A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI 21

10 . AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI 23

10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI 23
10.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI 23
10.3 A KÉTOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI 25

11 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG 25

11.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA 25
11.2 AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL 27
11.3 EGYÉB MEGHATÁROZÁSOK, RENDELKEZÉSEK 28
11.4 A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI FELELŐSE 28

12 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT) 29

12.1 A KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA 29
12.2 A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ÉRTESÍTÉSEKRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT 29
12.3 AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSA KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI CÉLRA, PIACKUTATÁS 29

12.4 Előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat 30
12.5 Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat 30

13 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI 30

13.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 30
13.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje 32
13.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 34
13.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 35
13.5 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek 36

14 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI 37

14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 37
14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 37
14.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 37
14.4 Adatváltozásbejelentése,adatszolgáltatás 38
14.5 Egyéb kötelezettségek, felelősség 38

15 A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS 38

16 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL AKARJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA 38

1 A HÁLÓZAT KIÉPÍTÉSÉVEL, ÁTÉPÍTÉSÉVEL, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MŰSZAKI MINŐSÉGÉVEL, A HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT MŰKÖDTETÉSÉVEL, AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TARTALMÁVAL KAPCSOLATOS VITA ESETÉN, VALAMINT NEM TERMÉSZETES SZEMÉLY ESETÉN A 2. PONTBAN MEGJELÖLT ÜGYKÖRÖKBEN AZ NMHH HIVATALÁHOZ: [EHT. 10.§ (1 M] 2

1.1 A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok: 2

2 AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ FELHASZNÁLÓKAT, ELŐFIZETŐKET, NÉZŐKET, HALLGATÓKAT, FOGYASZTÓKAT MEGILLETŐ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSSEL KAPCSOLATOS JOGOK, VALAMINT MÉLTÁNYLÁST ÉRDEMLŐ ÉRDEKEK ÉRVÉNYESÜLÉSÉNEK ELŐSEGÍTÉSE ÉRDEKÉBEN, VALAMINT VALAMELY ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL KAPCSOLATOS OLYAN MAGATARTÁS ÉSZLELÉSE ESETÉN, AMELY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLY MEGSÉRTÉSÉNEK NEM MINŐSÜL, ILLETVE NEM TARTOZIK A MÉDIATANÁCS, AZ ELNÖK ÉS A HIVATAL HATÁSKÖRÉBE, DE AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ FELHASZNÁLÓK, ELŐFIZETŐK, FOGYASZTÓK, VALAMINT A NÉZŐK VAGY HALLGATÓK MÉLTÁNYOLANDÓ ÉRDEKÉNEK SÉRELMÉT OKOZZA VAGY OKOZHATJA A MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOSHOZ: [MTTV. 139.§ (1 ÉS 140.§ (1] 2

2.1 A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok: 2

3 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL, AZ ELŐFIZETŐI SZÁMLAPANASZOK ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI INTÉZÉSÉNEK RENDJÉVEL KEZELÉSÉVEL, A SZÁMLA TARTALMÁVAL KAPCSOLATBAN AZ EHT-BEN. VAGY AZ EHT. VÉGREHAJTÁSÁRA KIBOCSÁTOTT JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT RENDELKEZÉSEK FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI MEGSÉRTÉSE, VALAMINT AZ EHT. VAGY AZ EHT. VÉGREHAJTÁSÁRA KIBOCSÁTOTT JOGSZABÁLYBAN AZ ELŐFIZETŐK ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓAN ELŐÍRT KÖVETELMÉNYEK

FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI MEGSÉRTÉSE, TOVÁBBÁ A FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI TISZTESSÉGTELEN KERESKEDELMI GYAKORLAT TILALMÁNAK MEGSÉRTÉSE ESETÉN (TERMÉSZETES SZEMÉLY ÜGYÉBEN): [EHT. 150/A.§, FTTV. 10.§ (1] 3

3.1 A PANASZOK ÉS BEJELENTÉSEK MEGTÉTELÉNEK MÓDJÁT TARTALMAZÓ JOGSZABÁLYOK: 3

4 A SZOLGÁLTATÓNAK A TISZTESSÉGTELEN PIACI MAGATARTÁS ÉS A VERSENYKORLÁTOZÁS TILALMÁRÓL SZÓLÓ 1996. ÉVI LVII. TÖRVÉNYBE ÜTKÖZŐ MAGATARTÁSA, VALAMINT AZ EHT. VAGY AZ EHT. VÉGREHAJTÁSÁRA KIBOCSÁTOTT JOGSZABÁLYBAN AZ ELŐFIZETŐK ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓAN ELŐÍRT KÖVETELMÉNYEK - AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TARTALMÁRA VONATKOZÓ KÖVETELMÉNYEKET IDE NEM ÉRTVE - FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI MEGSÉRTÉSE ESETÉN: [TPVT. 45.§, FTTV. 10.§ (3] 3

5 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALÁNOS HELYI VÁLLALKOZÁSI TEVÉKENYSÉGÉVEL KAPCSOLATOS JOGVITA ESETÉN: 3

6 AZ ELSŐ FOKON ILLETÉKES BÍRÓSÁGI FÓRUM: 3

6.1 A PANASZOK ÉS BEJELENTÉSEK MEGTÉTELÉNEK MÓDJÁT TARTALMAZÓ JOGSZABÁLYOK: 3

7 AZ ELŐFIZETŐ ÉS A SZOLGÁLTATÓ KÖZÖTTI, A TERMÉK MINŐSÉGÉVEL, BIZTONSÁGOSSÁGÁVAL, A TERMÉKFELELŐSSÉGI SZABÁLYOK ALKALMAZÁSÁVAL, A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉVEL, TOVÁBBÁ 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 ÜGYÉBEN (AMENNYIBEN AZ ELŐFIZETŐ A SZOLGÁLTATÓVAL MÁR KÖZVETLENÜL MEGKÍSÉRELTE A VITÁS ÜGY RENDEZÉSÉT) ESETÉN AZ ILLETÉKES BÉKÉLTETŐ TESTÜLET: [FGYTV. 18.§ (1] 4

7.1 A PANASZOK ÉS BEJELENTÉSEK MEGTÉTELÉNEK MÓDJÁT TARTALMAZÓ JOGSZABÁLYOK: 4

8 FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYBEN ÁLTALÁBAN 4

1 INTERNETSZOLGÁLTATÁS TARTALMA 7

1.1 SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSOK 7

1 TERÜLETI MEGJELÖLÉS: 9

2 EGYSZERI DÍJAK: 15

2.1 TOVÁBBI DÍJAK: 15
ELŐFIZETÉSI DÍJAK 16
FORGALMI DÍJAK 16
EGYSZERI DÍJAK 16

1 A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK SZEREPE 19

2 A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK ALKALMAZÁSA 19

3 ÁLTALÁNOS HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK 19

4 AZ ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSRE VONATKOZÓ IRÁNYELVEK 19

5 A KAPCSOLATTARTÁS IRÁNYELVEI 20

6 AZ OSZTOTT ERŐFORRÁSOKRA VONATKOZÓ IRÁNYELVEK 20

7 A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK MÓDOSÍTÁSA 20

1 A LAST-MILE KFT. LAKOSSÁGI ÉS KISVÁLLALKOZÓI INTERNET SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGJAIHOZ KAPCSOLÓDÓ EGYSZERI KEDVEZMÉNYES DÍJAK: 22

1.1 A LAST-MILE KFT. VÁLLALATI ÉS EGYEDI - KAMERA INTERNET SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGJAIHOZ KAPCSOLÓDÓ EGYSZERI KEDVEZMÉNYES DÍJAK: 22

2 A LAST-MILE KFT. LAKOSSÁGI ÉS KISVÁLLALKOZÓI INTERNET SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGJAIHOZ KAPCSOLÓDÓ HAVI AKCIÓS DÍJAK – 1 ÉVES HATÁROZOTT IDŐRE KÖTÖTT SZERZŐDÉS ÉS BANKI ÁTUTALÁSSAL TÖRTÉNŐ HAVIDÍJ KIEGYENLÍTÉS VÁLLALÁSA ESETÉN: 23

3 A LAST-MILE KFT. VÁLLALATI INTERNET SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGJAIHOZ KAPCSOLÓDÓ HAVI AKCIÓS DÍJAK – 1 VAGY 2 ÉVES HATÁROZOTT IDŐRE KÖTÖTT SZERZŐDÉS ÉS BANKI ÁTUTALÁSSAL TÖRTÉNŐ HAVIDÍJ KIEGYENLÍTÉS VÁLLALÁSA ESETÉN: 24

Általános Szerződési Feltételek (ÁSzF)

1 Általános Adatok, Elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve: Last-Mile Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató rövidített cégneve: Last-Mile Kft.

A Szolgáltató székhelye: 7635 Pécs, Jakabhegyi út 27.

A Szolgáltató telephelye: 7622 Pécs, Siklósi út 3.

A Szolgáltató levelezési címe: 7622 Pécs, Siklósi út 3

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

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszámokon, levélben jelentheti be a hibákat, illetve, internetes ügyfélkaput (ugyfelkapu.last-mile.hu) vehet igénybe minden nap 00.00-24.00 óra között.

- Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: Hétfő-Csütörtök: 09.00-16.00 és Péntek: 09.00-14.00 - ezen kívüli időszakban üzenetrögzítőn.
- Központi Ügyfélszolgálat telefonszámai: +36.20.362.61.43, +36.72.21.41.61, és 1258

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről a jogszabályokban kötelezően előírtan, hangfelvételt készít.

- Központi Ügyfélszolgálat Fax száma: +36.72.22.33.44
- Központi Ügyfélszolgálat e-mail címe: info@last-mile.hu

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeit az 1. sz. melléklet tartalmazza

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

Internetes elérhetőség: www.last-mile.hu

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán teszi hozzáférhetővé, a Szolgáltató az ÁSZF-et nyomtatható módon teszi közzé.

1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Területi Hivatala

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Levelezési cím: 7602 Pécs PFÜ Pf. 459.
Telefon: +36.72.508.800
Telefax: +36.72.508.808
Az ügyfélszolgálat e-mail címe: uszi-pecs@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky u. 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefonszám: +36.1.429.8644
Weboldal: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

1.7 Az ÁSzF-ben alkalmazott fogalmak - az előfizető személyének meghatározása

1.7.1 Előfizető

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

1.7.1.1 Egyéni Előfizető

Az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

1.7.1.2 Üzleti Előfizető

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

a) Ha az üzleti előfizető foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, akkor a Szolgáltató és a jelen pont (1.8.4.1.) szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) előfizetői szerződésekkel kapcsolatos valamint a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (Eszr.) rendelkezéseitől.
b) Ha az üzleti előfizető nem minősül a 1.8.4.1. pont szerinti előfizetőnek, akkor a Szolgáltató és a jelen pont (1.8.4.2.) szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az Eszr. 4. § (2) bekezdésében meghatározott jogszabályhelyektől. Eltérés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza azt, hogy a Szolgáltató és az üzleti előfizető az adott jogszabályi rendelkezéstől, vagy az általános szerződési feltételtől miben és hogyan tértek el és tartalmazza az előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

1.7.1.3 Kis- és középvállalkozás (KKV)

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

KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

1.7.1.4 Nagyvállalat

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

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

A jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatást/szolgáltatásokat igénybe venni kívánó igénylő valamint a szolgáltató közötti előfizetői jogviszony az egyedi előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az egyedi előfizetői szerződés alapján szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Szerződő felek az egyedi előfizetői szerződést főszabályként írásban köthetik meg, de szóban, ráutaló magatartással is létrejöhet az előfizetői jogviszony. Ráutaló magatartással akkor jön létre az 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.

2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az előfizetői Szerződés létrejöhet

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

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, telefonon vagy a Szolgáltató irodájában személyesen jelentheti be.

A Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, továbbá ha szükséges, Műszaki előminősítést végez.

A vizsgálat eredményétől függően a Felek a Szerződést a 2.1.5. pont szerinti módokon köthetik meg.

2.1.1.1 A Szerződés létrejötte az Igény bejelentésével egyidejűleg

Ha a Szerződés az Igény bejelentésével egyidejűleg jön létre, a Szolgáltató a bejelentéssel egyidejűleg elvégzi a 2.1.2- 2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat, és - ha a Szerződés megkötésének nincsen akadálya – az Igény adatait közvetlenül az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíti.

2.1.1.2 A Szerződés létrejötte az Igény bejelentését követően

Ha a Szerződés az Igény bejelentését követően jön létre, a Szolgáltató nyilvántartásba veszi az Igényt, a nyilvántartásban rögzíti az Igény adatait, majd ezt követően haladéktalanul, de legfeljebb az Igény bejelentésének időpontjától számított 15 napon belül elvégzi az Igény teljesíthetősége érdekében szükséges, a 2.1.2-2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat.

Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a hiánytalan Igényről való tudomásszerzés) időpontja.

Az Igénylő köteles az Igényben a 2.2. pont szerinti tartalmat megadni. Ha az Igény a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

Legkésőbb a vizsgálatok lefolytatására rendelkezésre álló határidő lejártával a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, hogy

a) az Igényt teljesíti és az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az előfizetői szerződés megkötésére úgy, hogy az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, általa aláírt Egyedi előfizetői illetve elektronikus szerződéskötés esetén az általa írásba foglalt előfizetői Szerződést, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Igénylő által megadott e-mail címre megküldi,

b) az előfizetői szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igény bejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az igényt teljesíti az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az a pont szerint azzal, hogy megjelöli, ezzel egyidejűleg megjelöli Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 90 napot, vagy

c) az Igényt elutasítja.

Ha a Szolgáltató a fenti b) pont szerint a műszaki feltételek hiánya miatt nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az Igényt, és az Igénylő számára a Szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, az Igénylő az Igényt írásban vagy telefonon visszavonhatja.

Az a-b pontban foglalt esetben az Igénylő nem tesz a Szolgáltató (15 napos létesítési határidőtől eltérő létesítési határidőre vonatkozó) nyilatkozatára elfogadó nyilatkozatot, úgy a Szolgáltató az Igényt törli a nyilvántartásból.

Az első két pontban foglalt esetekben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére. (Eszr. 5. § (2) bekezdés).

2.1.2 A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

Az üzleti előfizető részéről szükséges 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviseletre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviseletére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány/okmányirodai nyilvántartási szám alapján, őstermelő esetén őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviseleti jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviseleti jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az Előfizető, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni, illetve szóbeli szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának adatbázisában ellenőrizze.

Az előfizetői adatok valódiságának ellenőrzése valamint a fizetőképesség vizsgálat körében a Szolgáltató jogosult a fentiekben megnevezett adatokon, igazolásokon túlmenően bankszámla kivonat, NAV igazolás bemutatását kérni az Előfizetőtől.

Abban az esetben, ha nem a képviseletre jogosult jár el, a cég képviseletét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviseletre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

2.1.3 Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

2.1.3.1 Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató a Szerződés megkötése előtt és a Szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vagy készülék vásárlásakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd 2.1.3.2. pont). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indokolásra nem köteles.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja.

2.1.3.2 Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vagy készülék vásárlását megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása vagy károkozása esetén közvetlenül kielégítheti díj- vagy kártérítési igényét.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti így különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök vagy készülékek értékét, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények értékét vagy az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet így különösen bankgarancia, kezesség vagy előleg.

Ha a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni vagy az előfizetői Szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, ez esetben a Szerződés annak megkötésétől számított 90. napon megszűnik. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

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

Amennyiben a Szerződés megkötése mellett kedvezményes készülékvásárlás is történt, és a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyból eredő díjtartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint a Szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a ki nem egyenlített díjtartozással, és készülékrészletekkel összefüggő szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.

2.1.4 Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez a Szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató a Szerződés megkötését megelőzően a műszaki előminősítő rendszere alapján megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e a Szolgáltatás létesítésének műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést is végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján a Szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Szerződést köt.

Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

2.1.5 Az előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja

2.1.5.1 Az előfizetői Szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az előfizetői szerződés létrejön Jelenlévők között:

telephelyi irodában írásban, telephelyi irodán kívül (azaz nem telephelyi irodában), írásban;

Távollévők között levélben megküldött ajánlat és elfogadás esetén írásban, elektronikus úton írásban, ráutaló magatartással, az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával (Eszr. 5. § (4) bekezdés).

Határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan őt terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító rendelkezés semmis (Eszr. 27. § (1) bekezdés).

2.1.5.2 Az előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok:

a) Jelenlévők között az előfizetői Szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi szerződést aláírják, amely aláírás történhet hagyományos módon, azaz papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).
b) Ha az írásbeli egyedi előfizetői szerződés aláírása PC aláíró pad-en vagy tableten történik, a Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Előfizető által megadott e-mail címre küldi meg.
c) A Szolgáltatóhoz beérkezett írásbeli Igény esetén az előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi előfizetői szerződést az Előfizető aláírja és az a Szolgáltatóhoz megérkezik.
d) Távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt (Eszr. 6. § (3) bekezdés).
e) Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató a d) pont szerinti értesítésben a határozott időtartam lejártának napjáról is értesíti az Előfizetőt (Eszr. 27. § (2) bekezdés).
f) Elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az egyedi előfizetői Szerződés Előfizető általi elfogadását legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja, és rögzíti, az előfizetői szerződést vagy a hozzáféréséhez szükséges adatokat (elérési útvonalat) pedig a rögzítéstől számított 5 napon belül az Előfizető által megadott e-mail címre megküldi. Az Előfizetői Szerződés az Előfizető számára való hozzáférhetővé (elérhetővé) tétel időpontjában jön létre. Az elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

2.1.5.3 Az előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

Ráutaló magatartással jön létre az előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak (Eszr. 5. § (5) bekezdés).

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, más tartós adathordozón vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. § (1) bekezdés).

Ráutaló magatartásnak minősül:

- A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- a Szolgáltatás igénybevétele és/vagy ellenértékének megfizetése; egyenleg feltöltése előre fizetett Szolgáltatások esetén;
- előfizetői minőségben történő eljárás a Szolgáltató bármely ügyfélkapcsolati csatornáján;
- rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban;
- megrendelés, eseti szolgáltatások igénybevétele a Szolgáltató önkiszolgáló menürendszereiben;
- a Szolgáltatás esetenkénti aktiválása.

2.1.5.4 Előszerződés megkötése

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra jogosult előszerződést is kötni. Ez esetben az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján telepítési díjelőleget fizetésére kötelezhető. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50 %-a, amelynek befizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhat elő. Amennyiben az Előfizető a díjelőleget a számlán feltüntetett határidőt követő 8 napon belül sem fizeti be, az előszerződés megszűnik.

Amennyiben az Előfizető az előszerződés megkötését követően a szerződést neki felróható okból nem köti meg, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltató a szerződést neki felróható okból nem köti meg, a befizetett díjelőleget visszafizeti az Előfizetőnek.

2.1.5.5 Szerződéskötés, -módosítás, szerződéskötés megtagadása

A Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését, különösen az alábbi esetekben:

- ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van;
- ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
- ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató öt éven belül legalább egy alkalommal már felmondta az előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
- ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizetői szerződést öt éven belül legalább egy alkalommal díjtartozás miatt felmondta Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételéül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére; egyedi értékhatár alkalmazása esetén, ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el; ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését.

Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez, vagy határozott tartamú előfizetői szerződés vállalásához kösse.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja.

A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól.

Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálynak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghiúsulás esetére előírt kötbér.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1 Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) személyes adatok:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, telefonszáma,
- ab) az előfizetői hozzáférési pont helye, csatlakozó berendezések darabszáma,
- ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa , ac -ad pont szerinti adatai,
- af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),

b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
d) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
e) a díjfizetés módja, pénzintézeti úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
g) Ajánlattevő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti) ,
h) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
i) kis- és középvállalkozásnak minősülő Ajánlattevő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
j) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

2.2.2 A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén), átadását kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:
30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre,

aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett),

a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,

meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb. esetében:
c) az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
d) a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
e) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
f) Egyéni vállalkozók esetében:
g) a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
h) egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
i) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
j) Természetes személy esetében:
k) azonosító okmány (személyi igazolvány vagy útlevél),
l) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
m) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:
Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,

amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgalmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3 Nyilatkozatok az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről

Amennyiben az igénylő kis- és középvállalkozás, akkor az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozatot Kis- és középvállalkozás igénylő nyilatkozata arról, hogy az igényelt szolgáltatást Egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni az Igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához; az Igénylő nyilatkozata a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről; az Igénylő nyilatkozata egyedi értékhatár alkalmazása esetén az Egyedi értékhatár elfogadásáról; az Igénylő nyilatkozata Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről; az Igénylő nyilatkozata elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről; az Igénylő nyilatkozata a határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződés teljes időtartama alatt az előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az igénylő, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

2.2.4 Egyebek:

az Igény bejelentésének helye, időpontja; az Igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.

2.3 Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a 4. sz. melléklet szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait és a szolgáltatási területet az egyes szolgáltatásokra vonatkozó 4. sz. melléklet tartalmazza.

A 4. sz. mellékletben szereplő díjak legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja) . Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Ajánlattevők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Ajánlattevők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet. A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

A kivitelezés során az Ajánlattevő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Ajánlattevő viseli.

A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V- os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat - az elállási díjjal csökkentett összegben - legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által, részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

A kiépített teljes csatlakozás a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel és a modemmel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

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

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

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

2.4.1 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy műszaki lehetőség hiányában az általa év, hónap, nap pontossággal vállalt későbbi teljesítési időpontban – amely az Igény beérkezésétől számított legkésőbb 90 napon belüli időpont lehet –, vagy az Igénylő által megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül megkezdi a Szolgáltatás nyújtását.

Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap (Eszr. 7. § (1) és (2) bekezdés).

Új Előfizetői hozzáférési pont létesítési idejére vonatkozó minőségi mutatót, annak értékét és számítási módját szolgáltatásonként a 3. sz. melléklet tartalmazza.

2.4.2 Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket (kábeleket, tartószerkezeteket stb.) az igénybevett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

2.4.2.1 Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet a Hálózati elemek elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített Hálózati elemeken még a telepítési vagy kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot a hálózaton, Hálózati elemeken és eszközökön, ezek a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése esetén a Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed.

2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei

Jelen pontban meghatározott szolgáltatásokat a Szolgáltató nem nyújtja.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szolgáltatások tartalmát a 4. sz. melléklet tartalmazza.

3.1.1 A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokat létesít, melynek célja telefondíjmentes, alkalmi Internet hozzáférés biztosítása. Szolgáltató a mikrohullámú bázisállomásokhoz csakis Előfizetői szerződés alapján biztosít hozzáférést. A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2400-2483,5 MHz (RLAN) sávban üzemelnek.

A bázisállomások a rendeletben előírt (-10dBW) 100mW EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával üzemelnek. A vevő berendezés telepítése, az összeköttetés kiépítése kizárólag Szolgáltató feladata. Mivel a bázisállomás kimenő teljesítménye erősen korlátozott, a vétel lehetősége szemrevételezéssel ellenőrizhető az Előfizető részéről – amennyiben szemmel rálát a megadott bázisállomások valamelyikére, lehetséges a szolgáltatás igénybevétele. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás a bázisállomásokra vonatkozóan: 95 %

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező acces pointot a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

A szolgáltatási csomagok egyebekben azonosak a kábelmodemes Internet hozzáférési szolgáltatásnál írtakkal.

Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a Szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kiépítése szükséges. A Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendel, és folyamatosan felügyel a rendszeren egy meghatározott sávszélességet, így annak megfelelő sebességét garantálni tudja az Előfizetőnek.

A bérelt vonali előfizető a vonatkozó jogszabályokban előírt megfelelőség tanúsítással rendelkező routerrel vagy más eszközzel kapcsolódhat a hálózathoz. A hálózatba való csatlakozás a soros interfészeken keresztül történik. Az előfizető hálózata az előfizető által biztosított (vagy a szolgáltatótól bérelt) hozzáférési vonalakkal csatlakozik a szolgáltatóhoz. Az ilyen vonalak G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN típusú interfésszel végződhetnek. A hálózat bérelt áramkörökön keresztül érhető el. Az előfizető által bérelt áramkör, nem képezi a szolgáltatás részét. A bérelt áramköröket a szolgáltató más szerződés keretében biztosítja, melyet külön szerződés szabályoz. Az előfizető felelőssége annak biztosítása, hogy minden olyan berendezést, amelyet a hálózatba bekapcsolnak, és amelyet nem a szolgáltató szállít, a megfelelő helyi hatóságokkal jóváhagyassanak. A szolgáltatáshoz szükséges routert vagy az Előfizető bocsátja rendelkezésre, vagy a Szolgáltató biztosítja. Amennyiben a routert az Előfizető bocsátja rendelkezésre, annak megfelelőségéért felelős.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező routert a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

Az előfizető kötelezettségei:

Az Előfizető felelőssége az előfizetői router megrendelése, beszerelése és fenntartása, saját költségén. Az előfizetői routernek fizikai, adatkapcsolati és hálózati szinten is alkalmasnak kell lennie a szolgáltató routeréhez való csatlakozásra: - G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN. A Szolgáltató az Előfizető kérésére IP címtartományt rendelhet az előfizetőhöz. A szolgáltatás megszűnése után legfeljebb 1 hónap elteltével a szolgáltató az IP címtartományt visszavonja. A garantált sávszélesség a routerek közötti garantált átviteli sebességet jelenti kilobit/sec (kbps) mértékegységben.

Bérelt vonali szolgáltatás esetében nem lehetséges az ÁSZF-ben egyébként rögzített szolgáltatásszüneteltetés.

Minőségi paraméterek, rendelkezésre állás: Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A szolgáltatás (fizikai) átadási pontja a Szolgáltató műszaki központjában van. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályoknak és kötelező szabványoknak, előírásoknak a figyelembe vételével biztosítja. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 98 %

A bérelt vonali szolgáltatás díjai: egyedi megállapodás szerint

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF 4. sz. mellékletében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az előfizetői hozzáférési pont helye az Ajánlattevő által ajánlatában megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem, accespoint Internet kimeneti pontján értendő.

4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A Szolgáltató az iparági szabványokban, ajánlásokban, továbbá mindenkor a hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő minőségű Szolgáltatást nyújt a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a 3. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább 95%-ában. Az átlagos csomagvesztési arány: 10% (kisebb vagy egyenlő, mint tíz százalék). Ha a Szolgáltató az előzőek szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető az ÁSZF 7.5. pontja szerinti kötbérre jogosult.

A minőségi célértékek értelmezését a 3. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a 4. sz. mellékletben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a 3. sz. mellékletben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

Abban az esetben, amikor az adott szolgáltatás minőségi mutatójára a Szolgáltató egyetlen érték szerepeltet, azt úgy kell tekinteni, hogy az adott szolgáltatás minőségi követelménye tekintetében a minimál érték és a célérték egybeesik.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,

b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szúrópróbaszerű méréssel, illetve

c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.
A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák, ahol az értelmezhető.

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

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

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

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben az 5.1.2. pont szerint is szüneteltetheti az Előfizetői szolgáltatást.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető - választása szerint - a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket is csatlakoztathat, amennyiben az rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Az előfizetői tulajdonú végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a készülék ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek. A készülék akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti az alapvető követelményeket, el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és teljesíti az 5/2004. (IV. 13.) IHM rendelet előírásait.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot annak karbantartása és épségének megőrzése végett ellenőrizni, a hálózatra csatlakoztatott berendezésekkel együtt. Amennyiben az ellenőrzése során hiányosságokat, a hálózat működését veszélyeztető, megfelelőségi jelzéssel el nem látott végberendezést, nem szabályos működtetést tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül a végberendezés nem megfelelő üzembe helyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

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

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

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

A bekötéskor a Szolgáltató a 4. sz. melléklet szerinti installálási díj ellenében elvégzi a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges - Előfizető által rendelkezésre bocsátott vagy ingyenesen hozzáférhető - szoftvernek az Előfizető számítógépére történő telepítését és a számítógép beállításait. A számítógép konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik. A bekötéskor a Szolgáltató - díjmentesen - megkísérli az előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 4. sz. melléklet szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 2. sz. melléklet szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató jogosult a modem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani.

5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei:

A szolgáltatás szünetelhet

- Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- az Előfizető kérésére, vagy
- mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- a Médiatanács határozata alapján.

5.1.1 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni. A szolgáltatás szüneteltetése határozatlan időre kötött szerződés esetén nem kérhető.

A szünetelésre vonatkozó igény telefonon történő bejelentésére Szolgáltató nem biztosít lehetőséget.

Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben a bejelentés kézhezvételét követő hónap első napja. A szüneteltetés kért kezdeti időpontja nem eshet távolabbi időpontra, mint az aktuális dátum +30 (harminc) nap. A szüneteltetés időtartama minimum egy hónap és maximum 6 hónap lehet. Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele az esetleges határozott tartamú előfizetői szerződés határozott időtartamába. Egy naptári évben az előfizető két szünetelést kérhet. Két szünetelés közt minimum 1 hónap időnek kell eltelnie. Egy naptári évben a szünetelés maximális időtartama 6 hónap lehet.

Amennyiben az Előfizető szüneteltetést igényel, az adott hozzáféréshez közvetlenül kapcsolódó egyéb kiegészítő szolgáltatások is szüneteltetésre kerülnek.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés – kivéve az előfizetői jogviszony szünetelését - az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértéke a 4. sz. mellékletben került meghatározásra. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni (a visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a 4. sz. mellékletben meghatározott és - szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű - csökkentett előfizetési díj és - a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén - a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése) és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel.

Felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad minimálisan a szolgáltatás 3 havi díjának megfelelő, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.2 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell a Szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (Eht. 136. § (1) bekezdés a) pont).

5.1.2.1 A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

5.1.2.2 Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A szolgáltatás szüneteltetésével járó rendszeres karbantartást a Szolgáltató az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti

5.1.3 Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés

a) Szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén (Eht. 136. § (1) bekezdés b) pont).

b) Szünetel a Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (Eht. 136. § (1) bekezdés c) pont).

5.1.4 Díjfizetés a szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Ha a szüneteltetés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel (lásd 5.1.2. pont), de a szüneteltetés oka nem rendszeres karbantartás, akkor a szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli (Eht. 136. § (2) bekezdés). Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem

kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szüneteltetés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére (Eht. 136. § (2) és (3) bekezdések).

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség- tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat), (Eht. 137. § (1) bekezdés a) pont) ;

b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja, (Eht. 137. § (1) bekezdés b) pont) ;

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

d) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot, (Eht. 137. § (1) bekezdés c) pont) ;

e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat), (Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont) ;

f) a Szolgáltató a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíti, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette, (Eszr. 19. § (3) bekezdés).

A korlátozás az f) pontot kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy Egyedi szerződés keretében vesz igénybe a d) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki (Eht. 137. § (2a) bekezdés). Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát (Eht. 134. § (10) bekezdés). A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat a 2.1.3.2. pont tartalmazza.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak (Eht. 134. § (10) bekezdés).

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

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

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 7.4. pontban meghatározott összeg.

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Fent leírtakkal összhangban Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP - „Acceptable Use Policy"), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a http://www.iszt.hu/iszt/aup.html címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 5. számú Mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 5. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti. Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 6. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

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

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

g) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;

h) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;

i) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselet ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató - a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett - köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;

j) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani. Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az Esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

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

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

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét a 6. számú mellékletben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a több száz Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

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

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 19. § (4) bekezdés).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 12.3.2.1 pont szerint megszüntetni, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni (Eszr. 19. § (5) bekezdés).

6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak minősülő, érdekkörébe tartozó hibát az előfizető általi hiba bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja (Eszr. 22. § (4) bekezdés).

6.1.1 A Hibabejelentés módja, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető az 1.2 pontban meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel (lásd 6.4.2 pont) vagy egyéb elektronikus úton rögzíti (Eht. 141. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi (Eht. 141. § (2) bekezdés).

A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza (Eht. 141. § (2) bekezdés):

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

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

- további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 16 óra közé eshet); vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat (Eszr. 22. § (2) bekezdés).

Nem számít a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibának, ha a Szolgáltatás azért nem vehető igénybe, mert az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató a hiba bejelentésekor az Előfizetőt értesítette.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, tájékoztatja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételéről.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől a hiba kijavításig terjedő 72 órás időtartam meghosszabbodik ha

- a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének idejével. A hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie, és a hozzájárulás szükségességéről az Előfizetőt a hibabejelentéstől számított 48 órán belül értesíteni kell. (Eszr. 22. § (5) bekezdés);
- a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartammal, ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő. (Eszr. 22. § (9) bekezdés);
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal, ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges. (Eszr. 22. § (10) bekezdés).

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. Az értesítés módját és időpontját a szolgáltató köteles nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet (Eszr. 22 § (6) bekezdés).

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam (Eszr. 22 § (11) bekezdés).

Ha a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani az előző bekezdés szerinti határidőben, az Előfizetői Szerződés a teljesítés lehetetlensége vagy a lehetetlenné válása (a továbbiakban: "lehetetlenné válása") miatt az alábbiak szerint megszűnik:

- ha a teljesítés lehetetlenné válásáért egyik fél sem felelős, a lehetetlenné válásra vonatkozó Szolgáltatói értesítés Előfizető általi kézhezvételének napján;
- ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- ha a teljesítés lehetetlenné válása az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató hibás teljesítésért való felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy a hiba (a lehetetlenné válás) nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, és így annak kijavítására nem köteles.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezményként a Szolgáltatónak a fenti második pontban szabályozott esetben a hibás teljesítés tartamára (a Szerződés megszűnéséig) a 7.4.2.3. pont szerinti kötbért kell fizetnie. A fenti első és harmadik pont szerinti esetekben azonban, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, a Szolgáltató kötbér fizetésére sem kötelezhető.

6.1.2 A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki, üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

a) a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior ok (lásd 7.3.2 pont) miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Szolgáltatás minőségétől eltérő Szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
b) a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő végberendezés, az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, előfizetői tulajdonú hálózat, vagy végberendezés okozta,
c) a hibát a szolgáltatói tulajdonú végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
d) a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
e) a hiba azért nem volt elhárítható, mert az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen (így különösen ha nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek), feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
f) a hiba az Előfizető által igénybe vett más szolgáltató nem szerződésszerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

6.2 Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizetőt megillető jogokat a 7.3. és 7.4.2.3 pontok rögzítik.

6.3 A Panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.3.1 Előfizetői panaszok kezelése

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz (Eht. 140. § (3) bekezdés). Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja.

Ha a személyesen vagy telefonon tett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett panaszról haladéktalanul elektronikus jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek elektronikus úton (e-mail) megküldi, egyebekben az írásban tett panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az Előfizető személyes ügyfélszolgálati ponton a vásárlók könyvébe bejegyezheti az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszát és javaslatát.

Telefonon közölt panasz esetén, Szolgáltató elektronikus jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek elektronikus úton (e-mail) megküldi.

Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A telefonos ügyfélszolgálaton történő panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.4.3 pont alapján történik.

6.3.2 Egyéb rendelkezések

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

Az Előfizető vállalja, hogy az Előfizetői szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalmára, a Szolgáltató egyéb Előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

6.3.3 Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani (Eht. 138. § (3) bekezdés).

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja (Eht. 138. § (7) bekezdés).

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik (Eht. 138. § (4) bekezdés).

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a Miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt öt napon belül nem utasítja el (Eht. 138. § (5) bekezdés).

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 30 napon túl díjreklamációt nem fogad el.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül - az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj

befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek, amelyet Előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján. A késedelmi kamat mértéke a 7.1.1.1. pontban került meghatározásra.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az Előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

Amennyiben a jóváírásra nem kerülhet sor, illetve a jóváírandó összeg az Előfizető átlagos havi számlaösszegének többszöröse, Szolgáltató azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti. A kamatfizetés kezdő napja a téves számla Előfizető által történő befizetésének napja.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedélyével, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot működtet (Eht. 138. § (1) bekezdés).

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az esetek 70%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja (Eszr. 12. § (1) bekezdés e) pont).

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja (Eht. 138. § (10) és Eszr. 25. § (1) bekezdések). Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott Előfizetői bejelentés csak elektronikus levelezés útján történhet.

A személyében nem azonos, külön-külön azonosítón nyilvántartott Előfizetők, számlafizetők vagy felhasználók bejelentéseinek egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az ilyen bejelentések teljesítését a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve, ha a bejelentés jellegéből adódóan a bejelentések egyidejű kezelése feltétlenül szükséges.

6.4.2 A hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt.

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

a) ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával (Eszr. 25. § (2) bekezdés);
b) a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.
Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (Eszr. 25. § (3) bekezdés). Ha az Előfizető ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő Előfizetői bejelentéseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti kommunikációt rögzíti, és visszakereshető módon tárolja (Eht. 138. § (10) bekezdés). A Szolgáltató a hangfelvételeket

- a hibabejelentő hívások esetén a hívásról készített hangfelvételt a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1) bekezdés),
- a panaszokat a bejelentéstől számított két évig (Eszr. 25. § (1) bekezdés) őrzi meg.

6.4.3 Azonosítás

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

a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással, illetve;
b) az Ügyfélazonosító és az ahhoz tartozó jelszóval;
Az Előfizető rendelkezhet arról, hogy a Szolgáltató az azonosítás során köteles legyen jelszavas azonosítást alkalmazni. Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

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

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz és a békéltető testülethez fordulhat.

Az Előfizetők, érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

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

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató egymással nem tudnak megegyezni – békéltető testülethez fordulhatnak. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a szolgáltató és az előfizető megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelemmel indítható el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, és a megegyezés nem lehetséges, a Felek bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, valamint az igénybevett kedvezmény elvesztését eredményező szerződésszegés miatt fizetendő kötbért és/vagy készülék vételár részletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti.

Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadóak (Eht. 138. § (2) bekezdés c) pont). A hatóságok, békéltető testület megnevezését, elérhetőségét az 1.6. pont tartalmazza.

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

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések, az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a 4. sz. melléklet szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni - rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj. A 4. sz. melléklet tartalmazza - többek közt - az egyszer díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat is.

Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 4. sz. melléklet tartalmazza. A 4. sz. melléklet szerinti díjak az általános forgalmi adó (ÁFA) mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

A Szolgáltató a 4.sz melléklet szerinti egyszeri díjakat, a rendszeres díjakat és az egyéb díjakat évente egyszer felülvizsgálja és megállapítja azoknak a tárgyévet megelőző naptári év utolsó napján hatályos díjakon alapuló és a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által a tárgyévet megelőző naptári évre vontakozóan közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megeggyezően változó mértékét.A Szolgáltató a felülvizsgálatot a KSH általi átlagos fogyasztói árindex közzétételétől számított 90 napon belül elvégzi (Díjkiigazítás) és- a tárgyévet megelőző naptári évre vonatkozó – ezen árindex mértékével megegyezően korrigált (csökkentett vagy növelt) díjakról az Előfizetőt tájékoztatja ugyanezen időtartamon belül. A Díjkiigazítás szerint változott díjat a díj növekedése esetén az Előfizető tárgyév január hó 1 napjától hatályosan fizeti meg a Szolgáltatónak, a díj csökkenése esetén pedig a Szolgáltató az Előfizető által a Díjkiigazítás időpontjáig tárgyévre vonatkozóan megfizetett díj és a csökkentett díj különbözetét a tárgyévi következő, legfeljebb egymást követő 3 számlába történő beszámítással rendezi. A Díjkiigazítás mint az előfizetői díjak meghatározásának egy módja, nem minősül az előfizetői szerződés módosításának és a Díjkiigazítás miatt az Előfizetőt felmondási jog nem illeti meg. *

A mindenkori akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a www.last-mile.hu internetes oldalon és/vagy az ügyfélszolgálati (telefonos, személyes) irodában. Üzleti előfizetők esetén az akciók, az akciós díjazási feltételek nem képezik a jelen általános szerződési feltételek díjmellékletét az Eszr. 4. § (3) bekezdésében írtak alapján. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó egyedi előfizetői szerződés ezt, mint jogszabály előírásától történő eltérést kifejezetten rögzíti.

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében - a csalás, visszaélés elleni védekezésből, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében - az igénybevétel korlátjaként összeghatárt vagy adatmennyiséget határozhat meg a **4./a) sz. mellékletben**, amely korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire.

A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

*Az ÁSZF Díjkiigazításra vonatkozó része 2023.01.01 napjától kerül alkalmazásra a 2022. naptári évben megvalósult és a KSH által 2022. évre vontekozóan megállapított és közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével.megeggyezően.

7.1.1 Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

Határozott időtartamú szerződéskötés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. A Szolgáltató a 7. sz. mellékletben teszi elérhetővé a konkrét, aktuális kedvezmények mértékét és az igénybevétel feltételeit.

7.1.2 A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

7.1.2.1 A számlakiegyenlítés határideje

A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál.

A Szolgáltató a számlát elektronikus úton küldi meg az alábbi kivétellel: amennyiben az Előfizető külön kéri, úgy a Szolgáltató a számlát postai úton levélben is megküldheti az Előfizető részére. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti, postai úton megküldött levél esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 10-ig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat elektronikus úton történő megküldése díjtalan.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díja) kötbérként megfizettetni.

Amennyiben az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében.

A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz, hogy a díjbekérő legkésőbb a tárgyhónap harmadik napjáig elektronikus úton (e-mailben) Előfizetőhöz eljusson. A díjbekérők kiküldése a készpénz átutalási megbízásos fizetési módot választott Ügyfelek esetében postai úton is megtörténik. Amennyiben az Előfizető az adott hónap ötödikéig nem kap díjbekérőt (e-mailen), akkor ennek tényét köteles a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában 2 napon belül bejelenteni.

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 pénzösszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A készpénz átutalási megbízás másolatának beérkezése csak tájékoztató jellegű, a számlát a Szolgáltató akkor veszi kiegyenlítettnek, amikor az a számlájára beérkezett.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számla kibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését - a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén - ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, az ÜgyfélKapu rendszerben elérhetővé teszi az Előfizető részére, vagy ügyfélszolgálata útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

Az Induló csomag díj és a Telepítési díj megfizetése a Szolgáltatás beüzemelésekor készpénzben esedékes, vagy külön megállapodás esetén előreutalással is teljesíthető. A Szolgáltató havonta - vagy a választott díjfizetésnek megfelelően - előre díjbekérőt állít ki Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelően. A szolgáltatás havi díját - vagy a választott díjfizetésnek megfelelően - az Előfizetőnek legkésőbb a díjbekérőn feltüntetett időpontig ki kell egyenlítenie. Szolgáltató a díjbekérőn szereplő összeg kiegyenlítését követően Előfizető részére számlát állít ki, melynek 1 példányát elektronikus úton (e-mailben) juttatja el Előfizetőhöz, a Szerződés mellékletében, Előfizető által megadott e-mail címre. Amennyiben Előfizető nem rendelkezik saját e-mail címmel, abban az esetben Előfizető által választott e-mail címet biztosít számára a Szolgáltató (megadott_név@last-mile.hu). Az esedékesség lejárta után a be nem folyt összegekre Szolgáltató egyéni és üzleti Előfizetők esetén egységesen a jegybanki alapkamat kétszeresével megegyező mértékű kamatát számolja fel, napi kamatszámítás mellett. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Szolgáltató a díjbekérőt és számlát kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjfizető fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott e-mail címre elektronikus úton küldi meg a díjbekérőt és a számlát is. Előfizető külön írásban benyújtott kérelme alapján lehetőség van postai úton történő díjbekérő, illetve számlaküldésre is – az Előfizető állandó vagy értesítési címére - ez esetben Szolgáltató jogosult postai és dologi költségeket felszámítani, melynek összegét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét - az Előfizető bejelentése alapján - a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti.

Előfizető a díjbekérőt az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon - banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénz átutalási megbízással, készpénzben az ügyfélszolgálati irodában, vagy online bankkártyás fizetési rendszerben történő befizetéssel köteles kiegyenlíteni.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a szolgáltatóhoz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

Az átutalás (terhelés) dátumának kiválasztásakor az Előfizetőnek figyelembe kell vennie, hogy 2010. május 1-jétől a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 6.) az MNB rendelet módosítása alapján a nyomtatott sárga csekken (fizetési megbízáson) feltüntetett dátum a fizetés beérkezési határidejét, azaz a teljesülés (a kedvezményezett számlatulajdonos számláján történő jóváírás) napját jelöli.

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A Szolgáltató - az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú - előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

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

7.1.2.2 A késedelmi kamat számításának módja

A ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamatként a Szolgáltató a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 százalékponttal növelt értékét számítja fel késedelmi kamatként. Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli a fentiekben rögzítettek szerint.

Előfizető a Szolgáltatás alapdíját akkor is köteles fizetni, ha a rendszert nem használta, illetve saját berendezései hibája miatt arra nem volt képes. Az esetleges számlapanaszokat a Szolgáltató irodájának címzett levélben lehet bejelenteni. Az így bejelentett panaszokra a szolgáltató az Előfizetőnek kézbesített válaszlevélben válaszol. A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje 30 nap (célérték 14 nap), amit a Szolgáltató a saját nyilvántartó rendszere alapján rögzít.

7.1.2.3 Követeléskezelési díj

A Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani.

Teljes tartozás a következő tételeket tartalmazhatja:

a) az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozása,
b) jogkövetkezmény összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott időtartam lejárata előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül (7. 5. pont),
c) késedelmi kamat összege,
d) fizetési felszólítás eljárási díja,
e) korlátozásból történő visszakapcsolás díja.

7.1.2.4 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, Szolgáltató jogosult a díjmellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni Előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

7.1.3 Díjfizetés elmaradása esetén életbe lépő rendelkezések, a szolgáltatás korlátozása

Szolgáltató teljesített díjfizetésként az összeg díjbekérőn meghatározott bankszámlára történő jóváírását fogadja el.

A Szolgáltató az Előfizetőnek visszatéríti, illetve az Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és az esedékes díjakba beszámítja:

a) a tévesen felszámított és beszedett díjakat,
b) a szolgáltatás szünetelése vagy megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak arányos részét.
Az Előfizető számláinak egyenlegéről telefonon bármikor felvilágosítást kérhet.

A csoportos beszedési megbízás esetén, amennyiben az érintett pénzintézet (bank) kétszer egymás után visszautasítja a Szolgáltató beszedési igényét, úgy az Előfizető a továbbiakban a díjakat csak készpénzben illetve banki átutalással egyenlítheti ki.

7.1.4 A felszólítás, és korlátozás rendje

- 10 napos díjfizetési mulasztás esetén fizetési emlékeztető küldése e-mailen.
- 20 napos díjfizetési mulasztás esetén szolgáltatás korlátozása.
- 25 napos díjfizetési mulasztás esetén fizetési emlékeztető küldése e-mailen vagy SMS-ben.
- 28 napos díjfizetési mulasztás esetén szolgáltatás kikapcsolása.
- 31 napos díjfizetési mulasztás esetén ajánlott levél kiküldése.

- 45 napos díjfizetési mulasztás esetén adósságkezelési behajtási folyamat elindítása, ami nem vonja maga után az előfizetői szerződés automatikus megszűnését. (Az adósságkezelési behajtási folyamat egyszeri eseti díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).
- 60 napos díjfizetési mulasztás esetén szolgáltatás felmondása Szolgáltató részéről díj nemfizetés miatt.
- 70 napos díjfizetési mulasztás esetén, ha a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök leszerelése sikertelen az Előfizető hibájából, az eszközök ellenértékének az adósságkezelési behajtási folyamatba integrálása. (A Szolgáltató tulajdonát képező eszköz(ök) díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).
- 91 napos díjfizetési mulasztás esetén Előfizetőnek újraszerződésre csak listaáron, új előfizetőként van lehetősége.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felszólításra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni, amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

a) készpénzzel a Last-Mile Kft. ügyfélszolgálati irodájában,
b) online bankkártyás fizetésen keresztül,
c) Előfizető részéről történő pénzintézeti átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás) útján,
d) Csoportos beszedési megbízással.
Az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári negyedéves, féléves és éves előre fizetésre, mely esetekben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

7.2.1.2 A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően.

Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt nem vezet eredményre, a Szolgáltató - az Előfizető egyidejű értesítésével - visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

A Szolgáltató lehetőséget teremt arra, hogy az előfizetői szerződés alapján az egyéni Előfizető és a szolgáltatás díjának fizetője (Számlafizető) eltérő személy legyen. Ebben az esetben a Számlafizető lehet olyan természetes vagy jogi személy vagy más szervezet aki, vagy amely az előfizetői szerződésben foglalt fizetési feltételeket teljesíti.

Amennyiben az egyéni Előfizető (természetes személy) és a Számlafizető (természetes vagy jogi személy, más szervezet) személye az előfizetői szerződésben elválik, úgy arról a Számlafizetőnek külön írásban a Szolgáltató felé nyilatkoznia kell vagy az előfizetői szerződést a Számlafizetőnek is alá kell írnia. Ebben az esetben az egyéni Előfizető a Számlafizetővel együtt a szolgáltatás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felel. A Szolgáltató a jelen pont szerinti esetben is a tájékoztatásokat, értesítéseket, közléseket az Előfizető felé teszi meg, valamint díjtartozás esetén a szolgáltatással összefüggő jogkövetkezményeket az Előfizetővel szemben alkalmazza, és csak a díjkövetelését érvényesíti az Előfizetővel és Számlafizetővel egyetemlegesen.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

7.3.1 Felelősség, kártérítés, elévülés

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

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed. Ha az Előfizető a Szolgáltatáson vagy hálózaton keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azon károkért, melyek a szolgáltatás nem szerződésszerű használatából erednek.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek.

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

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2) bekezdés).

Eszközvásárlás esetén, az eszköz adásvételi szerződésre a Ptk. szabályai vonatkoznak, s így az eszközvásárlásból eredő jogok és kötelezettségek ennek megfelelően 5 év alatt évülnek el.

A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

7.3.2 Elháríthatatlan külső ok (vis maior)

Az előfizetői szerződés szempontjából elháríthatatlan külső oknak, vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:

a) az erőhatalom (pl. földrengés, árvíz, háború, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés),
b) a károsult elháríthatatlan külső közrehatása,
c) harmadik személy elháríthatatlan külső cselekménye,
d) más külső erő erőhatalomnak nem minősülő, de elháríthatatlan hatása (pl. állat, szélsőséges időjárás stb.).

7.3.3 A kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni és bizonyítani 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 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 (elmaradt vagyoni előny) megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés

7.4.1 Általános szabályok

A Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terheli kötbérfizetési kötelezettség, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kötbéreken kívül – nem vállal további kötbérfizetési kötelezettséget. A jogszabályon alapuló kötbéresetek és –mértékek, valamint a kötbér megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

7.5 Az Előfizetőt megillető kompenzáció

7.5.1 Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az Előfizető részére kompenzációt fizet a Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terhelő esetben, mértékben és módon, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kompenzáción kívül – nem vállal további kompenzáció-, vagy kötbérfizetési kötelezettséget. A jogszabályon alapuló kompenzáció esetei és –mértékei, valamint a kompenzáció megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.2 Szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részles eljárás szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

9 Az előfizetői szerződés időtartama

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

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

9.1.1 A határozott időtartamú Szerződés meghatározása

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződésben rögzített meghatározott ideig az Előfizetői szerződést nem szünteti meg (előfizetésre

vállalt hűség), vagy az Előfizetői szerződésében rögzített díjcsomagot meghatározott ideig igénybe veszi (vállalt hűség). Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés kiegészítés, módosítás, nyilatkozat, egyéb szerződéses dokumentum, számla stb. hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabást (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartamát, megszüntetésének jogkövetkezményeit, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

9.1.1.1 Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.
c) Átírás esetén a határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átvállaló Előfizető vállalja, hogy a szerződést a határozott idő lejárta előtt nem szünteti meg, ellenkező esetben az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt megfizeti.
d) A határozott idejű Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik (Eht. 134. § (14) bekezdés). A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a Szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a Szerződés megszűnésének időpontjáról, a határozott idő elteltét megelőző legalább 30, de legfeljebb 60 napon belül (Eszr. 28. § (1) bekezdés). Megszűnik a határozott idejű Előfizetői szerződés a határozott idő elteltével abban az esetben, ha a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben így állapodtak meg, vagy az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatására ekként nyilatkozik.
e) A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b) illetve e) pontjában foglaltak indokolják.

9.1.2 A határozott időtartamú Szerződés időtartama

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni annak részletes feltételeit, a nem üzleti ügyfeleinek. Az üzleti előfizetői szerződés határozott időtartamát a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. A Felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbításáról a Szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek (Eht. 134. § (14) bekezdés).

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőzően a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A Felek megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződésben arról, hogy a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követően közöttük új, határozatlan idejű előfizetői szerződés jön létre, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által a határozott idő lejártát megelőzően igénybe vett díjcsomag határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel (Eht. 134. § (14) bekezdés).

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató az Eht.-ban és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy a szolgáltató az előfizetővel szemben a 7.5. pontban írt jogkövetkezményt alkalmazza. Határozott időtartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést/szerződéseket rendes felmondással nem szüntetik meg. Az átírás, áthelyezés, előfizetői kategóriaváltás a jogkövetkezmény alkalmazása szempontjából az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, kivéve, ha a jelen ÁSZF, az egyedi előfizetői szerződéstől eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A jogkövetkezmény mértékét a 7.5. pont tartalmazza. Kivételt képeznek az előfizető fizetési kötelezettsége alól a 7.5. pontban nevesített esetek.

9.1.3 A határozott idő számítása

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul.

Ha az adott Szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak, akkor a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul.

Már létesített Szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.

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

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún."hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezményt biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő"), határozott időtartamra kötött elfizetői szerződés alapján.

10 . Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

10.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

10.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően jogosult egyoldalúan módosítani.

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

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti. Ha a Szolgáltató a már megkötött előfizetői szerződéseket nem érintő új szolgáltatás vagy feltételek bevezetése vagy módosítása miatt módosítja az ÁSZF-et, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-et legkésőbb a módosítás hatálybalépésekor közzéteszi.

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

Nem jogosult az Előfizető a jelen pont szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

10.1.3. A 10.1.2. a) pont vonatkozásában nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

A 10.1.2. b) pont vonatkozásában nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

10.1.4. Ha az Előfizetőnek kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, a csomag minden elemére alkalmazni kell– többek közt – az Eht. 132. § (3)-(6) bekezdését, illetve az ÁSZF 10.1.1. és 10.1.2. pontjában foglaltakat.

10.1.5. Ha Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a Szolgáltatónak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak és az ÁSZF-nek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályai szerint jár el, amennyiben az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására nem kerül sor.

10.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

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

10.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül (továbbiakban: áthelyezési igény), ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az Eht. és a jelen ÁSZF vonatkozásában áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi,kivéve a jelen pontban megjelöltesetköröket A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht.137.§(1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn, vagy a szolgáltatás az ÁSZF 5.3. pontja szerint felfüggesztés alatt áll, vagy a Szolgáltatón kívüli ok miatt nem teljesíthető.

Az áthelyezési igény akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt nyilatkozatot az áthelyezés igényléséről, és

- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéshez szükségesek, és

- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény Sszolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,

c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja, vagy

d) az áthelyezési igényt az Előfizető- a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja, vagy

e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás az 5.3. pont szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

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

Az áthelyezési igény Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában vagy a Szolgáltatón kívül álló ok miatt a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

10.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg

b) a csomag más szolgáltatási szintű csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától

c) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,

d) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén annak kikapcsolását a bejelentés napját követő hónap első napjától

teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

10.2.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

10.2.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan csomag vonatkozásában igényli, melyben levő szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

10.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás

fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10.3 A kétoldalú szerződésmódosítás esetei

10.3.1 Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

10.3.2 10.3.2. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

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

10.3.3. A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően rögzíti, hogy az Előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá tájékoztatji az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

10.3.4. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó előfizetői ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt a Szolgáltató kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem minősül a Szolgáltató tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog biztosítása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további nyújtása, illetve az Előfizető kérelme megválaszolásának hiánya.

10.3.5. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

11 Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

11.1.1 A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

a) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény személyes adatok kezelésére vonatkozó része;
c) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker. törvény);
d) Az NMHH elnökének 2/2015. (III. 30.) rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;
e) A 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 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 hívásátirányításra vonatkozó szabályokról.

11.1.2 A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

I. Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
II. Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS- minta, íriszkép) rögzítése is;
III. Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
IV. Adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

V. Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.
VI. Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
VII. Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;
VIII. Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
IX. Közvetlen üzletszerzés: Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

11.1.2.1 Ügyfél azonosítási lehetőségek:

a) Az ügyfél azonosító (ügyfélszám) a Szolgáltató által meghatározott azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.
b) Az előfizetői szerződés létrejöttével egy időben ügyfélszintű jelszó az Előfizető személyazonosságának az ellenőrzését követően állítható be.
c) Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.
d) Az ügyfél szintű előfizetői jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli.

Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

11.1.3 Titoktartás

Szolgáltató és Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli. Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé. A szerződésszegő fél a titoktartási kötelezettség megsértése esetén a jogosult felmerült igazolt teljes kárát köteles megtéríteni.

11.1.4 Közös adatállomány

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen ÁSZF szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni (Eht. 158. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató a 10.3 pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

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;
c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
d) a szerződés tartama (Eht. 158. § (2) bekezdés és Eht. 129. § (6) bekezdés b) – f) pontok).

A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben, vagy egészben korlátozta; vagy
- számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági, vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) (Eht 158. § (3) bekezdés).

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről (Eht. 158. § (4) bekezdés).

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglaltak az irányadóak (alapesetben egy év/elévülés). Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők (Eht. 158. § (5) bekezdés).

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének, vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről (Eht. 158. § (6) bekezdés).

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a Szolgáltató, kizárólag a szerződéskötés megtagadása céljából;
- a jogszabályban feljogosított szerv, illetve hatóság;
- bármely fogyasztó (Eht. 188. § 28. pont) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz (Eht. 158. § (7) bekezdés).

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

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről (Eht. 156. § (1) bekezdés).

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés (Eht. 156. § (2) bekezdés).

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni (Eht. 156. § (3) bekezdés).

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156. § (4) bekezdés).

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési Szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés). Az értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%- ánál kevesebb előfizetőt érint (4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 5. §).

Az Előfizetőnek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket (Eht. 156. § (7) bekezdés).

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk (Eht. 156. § (9) bekezdés).

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről (Eht. 156. § (10) bekezdés).

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján 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 tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól (Eht. 156. § (11) bekezdés).

Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani (Eht. 156. § (13) bekezdés).

A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a közös adatállomány szerinti adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat (Eht. 156. § (16) bekezdés).

A Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. A Szolgáltató, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat-és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. tv. 7. § (2) bekezdés).

Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetők (Info. tv. 7. § (4) bekezdés).

A személyes adatok automatizált feldolgozása során az Szolgáltató és az adatfeldolgozó további intézkedésekkel biztosítja

a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön (Info. 7. § (5) bekezdés).

A Szolgáltatónak és az adatfeldolgozónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene az Szolgáltatónak (Info tv. 7. § (6) bekezdés).

A Szolgáltató nem felel továbbá az alábbi okokból bekövetkezett sem közvetlen, sem közvetett kárért, így a tényleges kárért és elmaradt haszonért és költségekért sem az Előfizető, sem más személyek tekintetében:

- az Információ átvétele miatt bekövetkező károkért,
- az Információk összegyűjtése, rögzítése, feldolgozása, tárolása, továbbításra alkalmassá tétele vagy továbbítása során előforduló esetleges hibákért.

A Szolgáltatónak tájékoztatót kell ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzétennie az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztatónak tartalmaznia kell a kezelhető személyes adatok körét, tárolásának időtartamát és módját, az adatok továbbításának eseteit, az adatok kezelésének jogcímét, kötelező adatkezelés esetén az adatkezelést elrendelő jogszabály pontos megnevezését, az adatkezelés célját, a Szolgáltató adatvédelmi felelősének nevét, beosztását és elérhetőségét. A tájékoztatót az arra okot adó körülmények fennállása esetén haladéktalanul frissíteni kell. A frissített tájékoztatót haladéktalanul közzé kell tenni (4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. § (3) bekezdés).

11.3 Egyéb meghatározások, rendelkezések

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1) bekezdés)

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás. A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht. 162. § (2) bekezdés).

AzElőfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3) bekezdés).

A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása, vagy saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később, feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

A Szolgáltató kedvezményes ajánlatainak igénybevételi feltételeként az Előfizető hozzájárulását kérheti adatainak közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra történő felhasználásához. Az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja, azonban ebben az esetben a kedvezményt elveszítheti.

Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája.

A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

11.4 A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Neve: Pánics Róbert

Levelezési címe: 7604 Pécs 2, Pf.: 2.

E-mail: info@last-mile.hu

telefon: 1258

11.4.1 A belső adatvédelmi felelős

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

12 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

Az Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a szerződés megkötésekor, a szerződés hatálya alatt, a bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja telefonon vagy online ügyintézési felületen. Az egyes nyilatkozatok tartalmát, a megtett nyilatkozatokat az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

Az Előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

A Szolgáltató az előfizetői adatokat az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően kezeli.

12.1 A kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

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

A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

12.2 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés b, és c, pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozattal az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Az előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg - hozzájárul, hogy a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés b, és c, pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÁSZF 13.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

12.3 Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás

Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető az előfizető szerződésben adhatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

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. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat - és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban, a 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. 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. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

12.4 Előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását.

E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más Tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. §. (2) bekezdés).

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

12.5 Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg (Eszr. 7. § (6) bekezdés).

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit (Eszr. 8. § (1) bekezdés).

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

13 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

13.1 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

13.1.1 A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1) bekezdés). Határozott időtartamú szerződés ráutaló magatartással nem módosítható (Eszr. 27. § (5) bekezdés).

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi előfizetői szerződés akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül (Eszr. 12. § (7) bekezdés).

Közös megegyezéssel történő módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta (Eht. 132. § (8) bekezdés).

Az előfizető részéről az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

Előfizető a Szolgáltató közös megegyezésen alapuló szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

a) kifejezett elfogadó nyilatkozattal

- jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési pontokon tett elfogadó nyilatkozatával;
- postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- szóban kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;

b) határozatlan idejű, de ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződés esetén, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot elfogadja

- ha az Előfizetői szolgáltatást az ajánlatot követően is tovább használja (elfogadás tevőleges ráutaló magatartással); vagy
- ha az ajánlat elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatot adott határidőn belül nem teszi meg az Előfizető (hallgatólagos elfogadás).

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató a 12.3. pontban írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

Határozatlan időre kötött Egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül (Eszr. 12. § (7) bekezdés).

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát).

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

Az egyoldalú szerződésmódosítás esete

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az Egyedi szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását (Eht. 132. § (2) bekezdés a) pont) ;

b) a jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt szükséges módosítások esetén (Eht. 132. § (2) bekezdés b) pont);

c) olyan esetben, ha az Előfizetői szerződés vagy a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) bekezdés e) pont);

d) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás (Eht. 132. § (2) bekezdés c) pont);

e) ha a Szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató átalakulása, vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép (Eht. 133. §);

f) ha a módosítás az Előfizetői szerződés vagy a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ideértve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket;

g) egyes díjcsomagok nevét vagy a díjcsomagok nem lényeges tartalmi elemeit érintő kiegészítések és módosítások;

h) olyan módosítások, amelyek nem érintenek megkötött Egyedi szerződést, és nem érintik az Alapvető díjszabást sem;

i) olyan Szolgáltatásoknak, kiegészítő szolgáltatásoknak, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az Előfizető (felhasználó) egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;

j) a megkötött Egyedi szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;

k) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;

l) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;

m) a Szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely külön Előfizetői akaratnyilvánítás vagy megrendelés hiányában az Előfizető részére nem jelent többletterhet vagy fizetési kötelezettséget;

n) ha a Szolgáltató helyébe más szolgáltató lép a Szolgáltató átalakulása vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §);

o) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:

- a végberendezések, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológiasemleges szolgáltatást;
- a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
- az Előfizetők kiszolgálásában történő folyamati módosításokat, így különösen az Előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;

p) 12.1.3. pont szerinti díjmódosítás esetén;

q) egyéb, az Egyedi szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén;

r) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható egyéb lényeges változás (Eht. 132. § (2) bekezdés c) pont), így különösen az olyan költség - az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül az Előfizetői szolgáltatás díjába (Eszr. 13. § (1) bekezdés).

A fenti g), h), j), o) és q) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előrelátható volt vagy nem volt lényeges. Lényeges módosításnak minősül különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó Alapvető díjszabásra, az Előfizetői szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás (Eht. 132. § (3) bekezdés).

Amennyiben a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges a módosítás, továbbá az Eht. 133. §-ában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a 12.1.2.1 a) pont szerinti egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. (Eszr. 27. § (4) bekezdés)

A határozott időtartamú szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

13.1.3 Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén, a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíti az előfizetőt megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőt alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken (Eht. 132. § (4) és (6) bekezdések).

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti (postai úton, számlalevélben, vagy elektronikus levélben), az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia (Eszr. 12. § (2) bekezdés):

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 – ideértve azt is, ha a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesit – Előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerint indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az Előfizetőt az ÁSzF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Ha az értesítésre egyéb elektronikus hírközlés útján (SMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással kerül sor, a fentiektől eltérően, a megküldött értesítés tartalma a következőket kell tartalmaznia (Eszr. 12. § (3) bekezdés):

a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSzF módosított rendelkezéseire;
c) a közzétett ÁSzF internetes honlapon történő elérhetőségét;
d) az Előfizetőt az ÁSzF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

13.1.4 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, vagy a szolgáltatás tartalma módosul - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést (Eht. 132. § (5) bekezdés. Az Eht.132.§(4) bekezdése értelmében az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén Előfizetőnek jogában áll 8 napon belül azonnali hatállyal felmondani az Előfizetői Szerződést.

13.1.5 Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat egyoldalúan módosítani a 12.1.2. pontban foglalt eseteken túlmenően az alábbi feltételek bármelyikének fennállása esetén:

Határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében:

a) harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedés esetén, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (Eszr. 13. § (1) bekezdés);
b) a fogyasztói árszínvonal legalább 0,1 %-os változása esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amelynek módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (Eszr. 13. § (2)-(3) bekezdés).

Szolgáltató a jelen pontban meghatározott díjmódosítás esetén az Előfizetőket a díjmódosítás hatálybalépése előtt a 12.1.3. pontban meghatározottak szerint köteles értesíteni.

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

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1) bekezdés).

Ha a Szolgáltató az Előfizető módosításra irányuló ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Az áthelyezésre vonatkozó szabályokat a 12.2.2 pont tartalmazza). Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél azonosítást követően (6.4.3. pont szerint) jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadóak a szerződésmódosításra.

13.2.1 Átírás

Az átírás általános szabályai

Az Előfizető írásban (elektronikus úton, e-mailben is) benyújtott igénye alapján a Szolgáltató az Előfizetői szerződést módosítja, ha az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás) (Eht. 132. § (9) bekezdés).

A határozott idejű Szolgáltatás átírásának feltételeit a 9.1.1.2. pont rögzíti.

Azon szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírásra nincs lehetőség.

Az átírás esetén az Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az előfizető által a fizetendő átírási díj mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti (Eszr. 14. § (2) bekezdés).

Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell, hogy tartalmazza:

a) a Szolgáltatás adatai (Szolgáltatás neve, létesítési cím, ügyfélszám, szerződésszám);
b) az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája;
c) az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

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

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé az előírt fizetési határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átadó Előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó Előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló Előfizető az átadó Előfizetőnek az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a számlán/számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Az átírás azon Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amely az átírás időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjcsomag, szolgáltatás már a Szolgáltató által nem értékesíthető, annak átírására nincs lehetőség.

Ha az Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat, iratokat nem csatolja be az átírásra vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, úgy a Szolgáltató az átírásra vonatkozó igényt a fent szabályozott kivételekkel elutasítja, és erről az Előfizetőt értesíti.

Az Előfizetői szerződés átírása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az Előfizető az átíráson és az egyes Szolgáltatásoknál meghatározott egyedi eseteken kívül nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat (követeléseket) egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás), a jogutódlást az ezt igazoló eredeti vagy közjegyző/ügyvéd által hitelesített dokumentumokat az Előfizető a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja. Ezen dokumentumok alapján hajtja végre a szolgáltató az átírást. Az Előfizető átírási díj megfizetésére köteles, melynek összegét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírásra is.

13.2.2 Áthelyezés

Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény) (Eszr. 15. § (1) bekezdés). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon vagy a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapon nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

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

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

Az áthelyezési igényben az Előfizető megadja, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot mely címre kéri. Ha az áthelyezési igény nem tartalmazza az Előfizető létesítési címét, a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

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

13.2.2.1 Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

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

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 90 napot; vagy
c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja (Eszr. 15. § (2) bekezdés);
d) az áthelyezési igényt a Szolgáltató elutasítja akkor is, ha az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

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

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli (Eszr. 15. § (4) bekezdés).

13.2.2.2 Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

13.2.2.3 Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

Nem lehet a jelen 12.2.2. pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását is kérték. Az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

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

13.2.3 A díjcsomag és igénybevett Szolgáltatások körének módosítása

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

13.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

13.3.1 A Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap (Eht. 134. § (2) bekezdés). A Szolgáltató a felmondást minden esetben megindokolja. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával (Eht. 134. § (5) bekezdés).

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását

- írásban, tértivevényes levélben küldi meg; vagy
- ha az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

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

13.3.2 A Szolgáltató rendkívüli felmondása

13.3.2.1 Az Előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Előfizetői hozzáférési ponton működteti.
b) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
c) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6) bekezdés).
d) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A felmondási idő tartamára Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni (Eszr. 19. § (5) bekezdés).
e) Ha az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló 277/2003. (XII. 24.) Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

13.3.2.2 Az Előfizetői szerződés 30 napra történő felmondásának esetei

a) 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 (Eht. 134. § (7) bekezdés).

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás 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. 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.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, ugyanakkor a Szolgáltató Eht. 134. § (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására az Előfizető szerződésszegésével okot szolgáltatott, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti a 7.5. pontban írtak szerint.

13.3.2.3 A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei

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

a) Az Előfizető ellen indult felszámolási eljárás, valamint végelszámolási eljárás esetén. A Szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett a 2.1.6 pontban meghatározott vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

13.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

13.4.1 Előfizető rendes felmondása

Az egyéni Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (Eht. 134. § (1) bekezdés).

Határozott idejű Szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést. A Szerződés felmondási ideje ebben az esetben is azonnali hatályú (Eht. 134. § (15) bekezdés).

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap az egyéni előfizető esetében.

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 megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolc és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatást megszünteti (Eszr. 17. § (2) bekezdés), és a felszerelt Szolgáltató tulajdonában lévő eszköz/eszközök bontását/leszerelését ugyan ezen a napon elvégezheti.

13.4.1.1 Felmondás tartalmi elemei

a) 2.2. pont szerinti előfizetői adatok;
b) az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
c) megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
d) a Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
e) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
f) az Előfizető aláírása.

13.4.1.2 Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot a 2.1.5. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Ha a felmondást követően az Előfizető székhelye/értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új székhelyről/értesítési címéről a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni.

13.4.1.3 Elszámolás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100,- Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 13.1 pontja szerint együttműködik a Szolgáltatóval.

13.4.1.4 Előfizető azonnali hatályú felmondása

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

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
b) az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a jelen ÁSZF 12.1.2. pontjába írtakba ütközően módosítja.

13.5 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

13.5.1 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

a) a határozott idejű Szerződés esetén a határozott idő elteltével, ha nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama (Eht. 134. § (14) bekezdés);
b) a határozott idő letelte előtt új határozott idejű Szerződés megkötésével (Eht. 134. § (14) bekezdés);
c) a Felek közös megegyezésével (Eht. 134. § (10a) d) bekezdés);
d) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (1) illetve Eszr. 28. § (3) bekezdés);
e) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (2) illetve Eht. 134. § (6)-(7), (13) bekezdés;
f) Előfizető elállása esetén (Eszr.7. § (6), illetve 8. §. (2) bekezdés);
g) az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) bekezdés a) pont);
h) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) bekezdés b) pont);
i) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató az Eht. 133. §-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §);
j) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, a Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik (Eszr. 17. § (5) bekezdés).
k) ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 28. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon (Eszr. 28. § (4) bekezdés).

13.5.2 Az Előfizető elállása

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

a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.
b) Üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli azonnali hatályú felmondás illeti meg.

13.5.3 Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az Előfizetői szerződés bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírásra kerül sor. A Szolgáltató az üzleti Előfizető jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül.

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

Amennyiben a Szolgáltató helyébe – a Szolgáltató Ptk. szerinti átalakulása, vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Szerződés következtében – más szolgáltató lép, a korábbi Szolgáltató vonatkozásában megszűnik az Előfizetői szerződés, és az érintett Előfizetők felé a régi Szolgáltató az Eht. 133. § (1) bekezdése alapján az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

A régi Szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást alkalmazza, ha

a) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményeiben bekövetkezett változás miatt szükséges;
b) a módosítás nem eredményezi az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
c) az új szolgáltató ÁSzF-ét a régi Szolgáltató ÁSZF-éhez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
d) a régi Szolgáltató az alanyváltozásról az Eht. 132. § (4) bekezdésében foglaltak szerint értesíti az érintett Előfizetőket;
e) az új szolgáltató a módosított ÁSzF-ét megküldi a Hatóságnak;
f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének (Eht. 133. § (2) bekezdés).

13.5.5 Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

13.5.5.1 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. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 20.000,- Ft-ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100,- Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.

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

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

13.5.5.2 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 a szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

a) az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
b) az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
c) az Előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig nem tesz eleget, úgy az Előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező eszköz könyv szerinti értékét megtéríteni.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Az Előfizető felmondása és az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 17. (4) bekezdés).

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 (Eszr. 17. § (1) bekezdés).

14 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésképtelen állapotáról. Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

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. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított. Továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. 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.

14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s 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 felelősséggel tartozik.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevételére használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

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

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 részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges - , az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést), vezetéket elhelyezzen. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés/hibaelhárítás során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, a 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, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles - az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában - a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a 4. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén, azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

14.4 Adatváltozásbejelentése,adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, 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 kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

A Szolgáltató jogosult megtagadni az Előfizető címfelvitelre, cím módosítására vonatkozó igényét, ha az a Szolgáltató valós címeket tartalmazó és folyamatosan frissítésre kerülő lakcímnyilvántartásában lévő adatokkal nem egyezik meg. Adatkülönbözőség esetén a Szolgáltató egyeztetést folytat az Előfizetővel, az általa kért cím módosítását a Szolgáltató abban az esetben tudja elvégezni, ha a lakcímnyilvántartóból származó igazolást az Előfizető bemutatja a Szolgáltató részére.

14.5 Egyéb kötelezettségek, felelősség

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékszakasz vagy hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

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

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján (www.last-mile.hu) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján (www.last-mile.hu).

16 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel akarja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

A Szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást.

1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)

Ügyfélszolgálat

Címe	***Nyitva tartási ideje***	***Elérhetőségek***
7622 Pécs, Siklósi út 3.		*telefonszámok:* *+36.72.21.41.61* *1258* *telefaxszám:* *+36.72.22.33.44* *e-mail:* *info@last-mile.hu*

Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	***Elérhetőségének időtartama***	***Elérhetőségek***
Adorjás, Alsószentmárton, Babarcszőlős, Baranyahídvég, Besence, Bogádmindszent, Bürüs, Csányoszró, Csonkamindszent, Cun, Drávacsepely, Drávafok, Drávakeresztúr, Drávaszabolcs, Drávaszerdahely, Gerde, Gilvánfa, Gordisa, Gyód, Hegyszentmárton, Hirics, Ivánbattyán, Kákics, Katádfa, Kémes, Királyegyháza, Kisasszonyfa, Kiskassa, Kisszentmárton, Kistótfalu, Kórós, Kovácshida, Kozármisleny, Lúzsok, Magyarmecske, Magyartelek, Mailáthpuszta, Markóc, Marócsa, Nagycsány, Ózdfalu, Palkonya, Páprád, Pécs, Pécsbagota, Pécsudvard, Pelléd, Peterd, Piskó, Rózsafa, Sámod, Sellye, Sósvertike, Sumony, Szigetvár-Zsibót , Szőkéd, Teklafalu, Tésenfa, Téseny, Újpetre, Vajszló, Várad, Vejti, Velény, Vokány, Zaláta	*Minden nap:* *8:00-20:00* *Minden egyéb időszakban üzenetrögzítő*	*telefonszám:* *+36.20.362.61.43* *1258* *e-mail:* *hibabejelento@last-mile.hu*

2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1 A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1 m]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Területi Hivatala

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Levelezési cím: 7602 Pécs PFÜ Pf. 459.

Telefon: +36.72.508.800

Telefax: +36.72.508.808

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: uszi-pecs@nmhh.hu

1.1 **A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

2 Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1 és 140.§ (1]

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761

web: http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu/

2.1 **A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

3 Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 150/A.§, Fttv. 10.§ (1]

Innovációs és Technológiai Minisztérium

Cím: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Postacím: 1440 Budapest, PF: 1.

Tel: +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-8455, +36-1-896-0513, fax:

+36-1-795-0697

E-mail: ugyfelszolgalat@itm.gov.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

Telefon: 06 (72) 896-288

E-mail: muszak@baranya.gov.hu

3.1 A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

4 A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900, E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

5 A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Dr. Lovász István (Pécs Város Önkormányzatának jegyzője)

Cím: 7621 Pécs, Széchenyi tér 1.

Telefon: +36.72.533.823

6 Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Pécsi Járásbíróság

Cím: 7621 Pécs, Széchenyi tér 14.

Telefon: +36.72.522.150

6.1 A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény, 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7 Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá 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 ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1]

Baranya Megyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

7.1 A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997.éviCLV. törvény a fogyasztóvédelemről 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

8 Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
1068 Budapest, Városligeti fasor 44.

Telefon:06-1-8807642

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./Az első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként	6 db/év
3./ Hibajavítási idő	72 óra
4./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80 %

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények - mikrohullámú hálózaton (R-LAN) nyújtott internet szolgáltatás esetén

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A 12 §. (1 bekezdés a pontja szerint az Eszr. 5. § (5 bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő).	15 nap
A 12 §. (1 bekezdés b pontja szerint az Eszr. 2. § e) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve.	72 óra
12 §. (1 bekezdés c pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%- ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával.	5 nap
A 12 §. (1 bekezdés d pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve.	98%
12 §. (1 bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.	95%

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények – vállalati Internet szolgáltatás esetén

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A 12 §. (1 bekezdés a pontja szerint az Eszr. 5. § (5 bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő).	90 nap
A 12 §. (1 bekezdés b pontja szerint az Eszr. 2. § e) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve.	12 óra
12 §. (1 bekezdés c pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%- ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával.	5 nap
A 12 §. (1 bekezdés d pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve.	99,9%
12 §. (1 bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.	95%

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Otthon 30**	**Otthon 40**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	30Mbit/s	40Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	6Mbit/s	8Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	30Mbit/s	40Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	6Mbit/s	8Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	8Mbit/s	10Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	2Mbit/s	4Mbit/s
HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Otthon 80**	**Otthon 120**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	80Mbit/s	120Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	10Mbit/s	20Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	80Mbit/s	120Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	10Mbit/s	20Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	25Mbit/s	30Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	8Mbit/s	8Mbit/s
HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 30/6**	**Üzleti 40 /10**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	30 Mbit/s	40Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	6Mbit/s	10Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	30 Mbit/s	40Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	6Mbit/s	10Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	15Mbit/s	20Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	3 Mbit/s	4Mbit/s
HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 60/15**	**Üzleti 90/20**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	60Mbit/s	90Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	15Mbit/s	20Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	60Mbit/s	90Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	15Mbit/s	20Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	20Mbit/s	25Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	8Mbit/s	10Mbit/s

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 120/30**	**Üzleti 100/100**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	120Mbit/s	100Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	30Mbit/s	100Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	120Mbit/s	100Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	30Mbit/s	100Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	40Mbit/s	50Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	12Mbit/s	50Mbit/s
HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 200/200**	**Üzleti 300/300**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	200Mbit/s	300Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	200Mbit/s	300Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	200Mbit/s	300Mbit/s

Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	200Mbit/s	300Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	100Mbit/s	150Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	100Mbit/s	150Mbit/s
HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 800/800**	**Üzleti 1000/1000**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	800Mbit/s	1000Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	800Mbit/s	1000Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	800Mbit/s	1000Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	800Mbit/s	1000Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	300Mbit/s	400Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	300Mbit/s	400Mbit/s

1 Internetszolgáltatás tartalma

1.1 Szolgáltatás leírások

Az előfizetői szolgáltatás meghatározása:

Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között. Az internet szolgáltatás részeként biztosított elektronikus levelezőrendszer szolgáltatás, e-mail cím nem elektronikus hírközlési szolgáltatás.

Szolgáltatás típusok:

- mikrohullámú hálózaton (R-LAN) nyújtott internet szolgáltatás,
- bérelt vonali internet szolgáltatás.

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy Felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határának meghatározását jelen mellékletnek az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó pontja tartalmazza.

Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A Szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján az igénybejelentéstől számított 15 napon belül, előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya az igény teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét. Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizető telephelyére műszaki felmerés céljából időpontot egyeztet. Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató nem tudja biztosítani az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, de az igényt elfogadja, megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igény bejelentésétől számított 90 napot. Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a benyújtott igényt elutasítja. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató jelen melléklet 2. pontjában került meghatározásra.

Műszaki előminősítő rendszer:

a Szolgáltató által üzemeltetetett olyan adatokat, paramétereket tartalmazó rendszer, amelynek az a funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve felméri, és információt ad arról, hogy mely szolgáltatásokat kínálhatja a Szolgáltató egy adott területen, és a szolgáltatás létesítése nagy valószínűséggel biztosítható-e.

1.1.1 Mikrohullámú hálózaton (R-LAN) nyújtott internet szolgáltatás

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton (EHP) az Előfizető által megrendelt díjcsomagnak megfelelő névleges sávszélességű mikrohullámú kapcsolatot épít ki. Az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az előfizető számára a garantált átviteli sebesség a hálózatban mindig rendelkezésre áll.

Az előfizetői szerződés megkötését minden esetben felmérés előzi meg. A szolgáltatás kiépítésének feltétele, hogy az Előfizető telephelye és a Szolgáltató hálózatának valamely hozzáférési pontja között optikai rálátás és megfelelő rádiótechnikai körülmények legyenek.

A Szolgáltató Előfizető telephelyén végberendezés(ek)et telepít. A végberendezés minden esetben rendelkezik a szolgáltatás átadásához szükséges megfelelő interfésszel. A végberendezést a Szolgáltató nem minden esetben felügyeli.

A Szolgáltatás igénybevételét biztosító technikai berendezés részei, az alapszereléshez biztosított részegységek:

- 1 db antennával egybeépített R-LAN rádiós berendezés,
- 1 db falitartó (max. 20cm magas),
- 4 db UTP RJ45 csatlakozó,
- 10 méter UTP kábel,
- 4 db csavar és 4 db tipli.

A szereléshez szükséges egyéb, alapszerelésbe nem tartozó – például az Előfizető külön igénye szerinti – eszközök költsége és ezek felszerelésének munkadíja az Előfizetőt terheli. Ezeket a 4. sz. melléklet tartalmazza. A szerelést végző szerelő ezek mértékéről előzetesen tájékoztatja az Előfizetőt.

Amennyiben az Előfizető nem hajlandó a többletköltségek viselésére, a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatás beüzemelésére. (előfizetői hozzáférési pont létesítésére).

A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:

A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető (rádiós) berendezés POE tápfeladójának LAN portja (RJ45 csatlakozó).

1.1.1.1 Lakossági és kisvállalati díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat,
- Privát dinamikus IP cím,
- 1db 1GB-os IMAP4 postafiók a last-mile.hu domain alatt.

Műszaki jellemzők

- Kapcsolat módja: DHCP,
- Átadás interfésze: 10/100 Ethernet.

Minőségi jellemzők:

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

1.1.1.2 Vállalati díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat,
- Publikus fix IP cím,
- 1db 1GB-os IMAP4 postafiók a last-mile.hu domain alatt.

Műszaki jellemzők

- Kapcsolat módja: DHCP vagy PPPoE.
- Átadás interfésze: 10/100 Ethernet.

Minőségi jellemzők:

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

1.1.2 Bérelt vonali Internet szolgáltatás

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató saját maga biztosít, vagy az ilyen szolgáltatást nyújtó más távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható. Az Előfizető telephelyének végpontja többféle technológián keresztül csatlakozhat a szolgáltató IP gerinchálózatához:

- passzív optikai hálózaton,
- licencelt, vagy szabad frekvenciás mikrohullámú rádió hálózaton.

A Bérelt vonali internet szolgáltatás kétirányú szimmetrikus internet átvitelt tesz lehetővé a szolgáltató által beállított adatátviteli sebesség tekintendő a garantált le- és feltöltési sebességnek. (**Ez nem az internet elérés sebességére, hanem a hozzáférés sebességére vonatkozik**).

Az előfizetők/felhasználók a szolgáltató IP gerinchálózata legközelebbi hozzáférési pontjáig csatlakoznak be a felsorolt hozzáférési technológiákat használva.

Az előfizetői szerződés megkötését minden esetben felmérés előzi meg. Mikrohullámú rádióhálózat alkalmazása esetén a szolgáltatás kiépítésének feltétele, hogy az Előfizető telephelye és a Szolgáltató hálózatának valamely hozzáférési pontja között optikai rálátás és megfelelő rádiótechnikai körülmények legyenek.

A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:

A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés LAN portja (RJ45 csatlakozó).

Műszaki jellemzők

- Kapcsolat módja: statikus IPv4 cím, vagy címtartomány.
- Átadás interfésze: 10/100/1000 Ethernet.

Minőségi jellemzők:

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

4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

1 Területi megjelölés:

Adorjás, Alsószentmárton, Babarcszőlős, Baranyahídvég, Besence, Bogádmindszent, Bürüs, Csányoszró, Csonkamindszent, Cun, Drávacsepely, Drávafok, Drávakeresztúr, Drávaszabolcs, Drávaszerdahely, Gerde, Gilvánfa, Gordisa, Gyód, Hegyszentmárton, Hirics, Ivánbattyán, Kákics, Katádfa, Kémes, Királyegyháza, Kisasszonyfa, Kiskassa, Kisszentmárton, Kistótfalu, Kórós, Kovácshida, Kozármisleny, Lúzsok, Magyarmecske, Magyartelek, Mailáthpuszta, Markóc, Marócsa, Nagycsány, Ózdfalu, Palkonya, Páprád, Pécs, Pécsbagota, Pécsudvard, Pelléd, Peterd, Piskó, Rózsafa, Sámod, Sellye, Sósvertike, Sumony, Szigetvár-Zsibót, Szőkéd, Teklafalu, Tésenfa, Téseny, Újpetre, Vajszló, Várad, Vejti, Velény,Vokány,Zaláta.

1./

„A" táblázat: Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata

Érvényesség kezdete: 2024.Év 03 Hó 10.Nap

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Otthon 30**	**Otthon 40**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	30 Mbit/s	40 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	6Mbit/s	8Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	30 Mbit/s	40 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	6Mbit/s	8 Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	8 Mbit/s	10 Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	2 Mbit/s	4 Mbit/s
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	50	50
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	100	100
Csomagvesztés (10^{-3})	0,2%	0,2%
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:		
Web böngészés	igen	igen
Levelezés	igen	igen
VoIP	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen
Fáljcserélő alkalmazások	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	igen	igen
Online tv	igen	igen
Egyebek	igen	igen
A szolgáltatás havi díja		
ÁFA nélkül Ft	**9 105 Ft**	**12 152 Ft**
ÁFA Ft	**465 Ft**	**608 Ft**
ÁFÁ-val Ft	**9 570 Ft**	**12 760 Ft**

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Otthon 80**	**Otthon 120**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	80 Mbit/s	120Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	10Mbit/s	20 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	80 Mbit/s	120 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	10 Mbit/s	20 Mbit/s

Minimális letöltési sebesség (Mbps)	25 Mbit/s	30 Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	8 Mbit/s	8 Mbit/s
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	50	50
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	100	100
Csomagvesztés (10^{-3})	0,2%	0,2%
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:		
Web böngészés	igen	igen
Levelezés	igen	igen
VoIP	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen
Fáljcserélő alkalmazások	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	igen	igen
Online tv	igen	igen
Egyebek	igen	igen
A szolgáltatás havi díja		
ÁFA nélkül Ft	**14 171 Ft**	**17 190 Ft**
ÁFA Ft	**709Ft**	**860 Ft**
ÁFÁ-val Ft	**14 880 Ft**	**18 050 Ft**

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 30/6**	**Üzleti 40/10**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	30Mbit/s	40Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	6Mbit/s	10Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	30Mbit/s	40Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	6Mbit/s	10Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	15Mbit/s	20Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	3Mbit/s	4Mbit/s
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	50	50
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	100	100
Csomagvesztés (10^{-3})	0,2%	0,2%
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:		
Web böngészés	igen	igen
Levelezés	igen	igen
VoIP	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen
Fáljcserélő alkalmazások	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	igen	igen

Online tv	igen	igen
Egyebek	igen	igen

A szolgáltatás havi díja		
ÁFA nélkül Ft	**20 800 Ft**	**25 100 Ft**
ÁFA Ft	**1 040 Ft**	**1 255 Ft**
ÁFÁ-val Ft	**21 840 Ft**	**26 355 Ft**

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 60/15**	**Üzleti 90/20**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	60Mbit/s	90Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	15Mbit/s	20Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	60Mbit/s	90Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	15Mbit/s	20Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	20Mbit/s	25Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	8Mbit/s	10Mbit/s
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	50	50
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	100	100
Csomagvesztés (10^{-3})	0,2%	0,2%
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:		
Web böngészés	igen	igen
Levelezés	igen	igen
VoIP	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen
Fáljcserélő alkalmazások	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	igen	igen
Online tv	igen	igen
Egyebek	igen	igen

A szolgáltatás havi díja		
ÁFA nélkül Ft	**27 000 Ft**	**30 000 Ft**
ÁFA Ft	**1 350 Ft**	**1 500 Ft**
ÁFÁ-val Ft	**28 350 Ft**	**31 500 Ft**

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 120/30**	**Üzleti 100/100**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	120Mbit/s	100Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	30Mbit/s	100Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	120Mbit/s	100Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	30Mbit/s	100Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	40Mbit/s	50Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	12Mbit/s	50Mbit/s
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan

Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	50	50
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	100	100
Csomagvesztés (10^{-3})	0,2%	0,2%
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:		
Web böngészés	igen	igen
Levelezés	igen	igen
VoIP	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen
Fáljcserélő alkalmazások	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	igen	igen
Online tv	igen	igen
Egyebek	igen	igen

A szolgáltatás havi díja		
ÁFA nélkül Ft	**37 000 Ft**	**63 400 Ft**
ÁFA Ft	**1 850 Ft**	**3 170 Ft**
ÁFÁ-val Ft	**38 850 Ft**	**66 570 Ft**

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 200/200**	**Üzleti 300/300**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	200 Mbit/s	300 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	200 Mbit/s	300 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	200 Mbit/s	300 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	200 Mbit/s	300 Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	100 Mbit/s	150 Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	100 Mbit/s	150 Mbit/s
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	50	50
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	100	100
Csomagvesztés (10^{-3})	0,2%	0,2%
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:		
Web böngészés	igen	igen
Levelezés	igen	igen
VoIP	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen
Fáljcserélő alkalmazások	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	igen	igen
Online tv	igen	igen
Egyebek	igen	igen

A szolgáltatás havi díja		
ÁFA nélkül Ft	**103 500 Ft**	**138 000 Ft**
ÁFA Ft	**5 175 Ft**	**6 900 Ft**
ÁFÁ-val Ft	**108 675 Ft**	**144 900 Ft**

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	**Üzleti 800/800**	**Üzleti 1000/1000**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	800 Mbit/s	1000 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	800 Mbit/s	1000 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	800 Mbit/s	1000 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	800 Mbit/s	1000 Mbit/s
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	300 Mbit/s	400 Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	300 Mbit/s	400 Mbit/s
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	50	50
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	100	100
Csomagvesztés (10^{-3})	0,2%	0,2%
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:		
Web böngészés	igen	igen
Levelezés	igen	igen
VoIP	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen
Fáljcserélő alkalmazások	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	igen	igen
Online tv	igen	igen
Egyebek	igen	igen

A szolgáltatás havi díja		
ÁFA nélkül Ft	**230 000 Ft**	**299 000 Ft**
ÁFA Ft	**11 500 Ft**	**14 950 Ft**
ÁFÁ-val Ft	**241 500 Ft**	**313 950 Ft**

B" táblázat: Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata*

	A	B	C
1	**A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők**	**Az előfizető érdekkörébe eső tényezők**	**Egyéb tényezők**
2	a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		az internet szolgáltató hálózati vagy a cella terheltsége
3	a szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	a felhasználás földrajzi helye	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
4	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
5	forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	a felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	hálózatot ért külső behatás

			(pl. beázás, rongálás, mechanikai túlterhelődés)
6		WIFI routeres használat esetén: a használat helyszínét jelentő épület jellege, az épülethez felhasznált építési anyagok árnyékoló hatása, távolság az antennától	időjárás
7			rálátás, domborzati viszonyok
8			zavarás, zavartatás

Kiegészítő szolgáltatások

	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
1./ Alapszolgáltatáson felüli e-mail díj:			
1 db Plusz e-mail cím	472.- Ft	128.- Ft	600.- Ft
2./ Több előfizetői végpont közötti „VPN" hálózat:[1]			
Kapcsolat kiépítés egyszeri költség:	egyedi / új végpont		
Havi forgalmi díj:	Az általános forgalmi díjjal egyező		
3./ Tárhely bérlet:			
Az alapszolgáltatásként biztosított 20 MB tárhely fölötti memória terület díja (hó/MB)	1.417.- Ft	383.- Ft	1800.- Ft
4./ Plusz IP cím:			
Fix IP címet adó szolgáltatások esetében, az alapszolgáltatáson felüli IP cím díja (hó/db):	4787.-Ft	1292.- Ft	6079.- Ft/db
E-mail-cím hozzáférési díj	472.- Ft	128.- Ft	600.- Ft

[1] Szolgáltató lehetőséget biztosít, műszaki kapacitás és ellátási mód függvényében egy virtuális, előfizetői hálózat létrehozására Előfizető több Szolgáltató által biztosított végpontja között a Szolgáltató hálózatának felhasználásával.

2 Egyszeri díjak:

A Szolgáltatás létesítésénél alkalmazandó díjtételek

Az ár tartalmazza a 27%-os ÁFA-t.

Induló csomag díj	**HUF 2.540**

Az árak tartalmazzák a Kiszállási díjat, a 27%-os ÁFA-t, és a szerelési garanciát.

Telepítési díj lakossági és kisvállalalati szolgáltatás hűség nélkül	**HUF 40 000**

Az árak tartalmazzák a Kiszállási díjat és a szerelési garanciát, a 27%-os ÁFA-t **nem**.

Telepítési díj vállalati szolgáltatás hűség nélkül	**HUF 100 000**
Telepítési díj üzleti szolgáltatás szinkron csomagok esetén hűség nélkül	**HUF 300 000**

2.1 További díjak:

Kiszállási díj (/alkalom)	**HUF 10.000**
Kiszállási díj (Az ügyfél hibájából meghiúsult munkavégzés esetén /alkalom)	**HUF 14.000**
Expressz kiszállási díj (/alkalom)	**HUF 20.000**
Munkavégzés díja – fél óra	
Szerelő-technikus (minden megkezdett fél óra számlázásra kerül)	**HUF 5.000**
Informatikai szakember (minden megkezdett fél óra számlázásra kerül)	**HUF 12.000**
Informatikai szakmérnök (minden megkezdett fél óra számlázásra kerül)	**HUF 17.500**
Költöztetési díj (egy napon belül történő le- és felszerelés esetén)	**Kiszállási díj + munkadíj**
Leszerelési díj	**HUF 15.000**
Telefonon keresztül nyújtott műszaki segítség díja (nem a Szolgáltató hálózatában lévő hiba esetén is)	
első 30 perc	**HUF 4.000**
minden megkezdett további 30 perc	**HUF 5.000**
Visszakapcsolási díj (számlatartozás miatt)	**HUF 5.000**
Szolgáltatáskorlátozás-feloldási díj (számlatartozás miatt)	**HUF 2.500**
Adminisztrációs díj	**HUF 5.000**
Szerződésmódosítási díj	**HUF 4.000**
Adatmódosítási díj	**INGYENES**
Névátírási díj (felhasználó adatainak módosítása – új előfizetőt terheli)	**HUF 4.000**
Rendelkezésre állás havi díja - Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés esetén a havi díj az (kedvezményes) előfizetési díj 50%-a	
Csomagváltási díj	**INGYENES**
ODU (kültéri egység) kártérítési díj (5 GHz R-LAN)	**HUF 50.000**
ODU (kültéri egység) kártérítési díj (60 GHz R-LAN)	**HUF 150.000**
Fix IP cím havi díja (publikus külső hálózatból elérhető)	**HUF 3.500**
Postai és dologi költség – alkalmanként (Szolgáltatói számla nyomtatott és postai úton történő kiküldése esetén)	**HUF 2.000**
Kültéri vízmentes (IP 56) doboz (IDU –beltéri egység – elhelyezésére kültérben)	**HUF 8.000**
POE (IDU –beltéri egység – Cat.5 UTP kábelen történő távtáplálásához)	**HUF 6.600**
Cat.5 FTP kábel (folyómétere, műanyag szögbilinccsel szerelve)	**HUF 320**
Kábelcsatorna szerelve (folyómétere)	**HUF 1.500**
Elállási díj	**HUF 6.000**
Fizetési felszólítás díja/db	
- tértivevényes levél esetén	**HUF 1.500**
Igényérvényesítési díj I. a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum	**HUF 8.500**
Igényérvényesítési díj II. a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum	**HUF 9.500**
Igényérvényesítési díj III. a tőkekövetelés 3,5%-a, de minimum	**HUF 8.500**
Adósságkezelési ügymenet elindítása	**HUF 5.000**
Előfizetői Szerződés másolat	**HUF 4.000**
Vizsgálati díj (+ a mindenkori hatósági díj)	**HUF 5.000**

Az árak tartalmazzák a 27%-os ÁFA-t.

4.c.) Díjmeghatározások

Előfizetési díjak

Felhasználó a szolgáltatásért előfizetői díjat fizet. Az előfizetői díjak a választott díjcsomagnak megfelelően változnak. Az alapszolgáltatáson felüli szolgáltatások díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza. A Szolgáltató az előfizetői havi díjak árváltoztatásra évente egy alkalommal jogosult - kivéve, ha a Szolgáltató és az Előfizető erről írásban közös elhatározás alapján másként nem rendelkezik. Szolgáltató maximálisan a KSH által közzétett előző évre vonatkozó fogyasztói árindex mértékének megfelelően, illetve a telekommunikációs Szolgáltatók közötti tárgyévi elszámolási árváltozás mértékének megfelelően jogosult árai változtatására.

Forgalmi díjak

Felhasználó az általa letöltött adatmennyiség után forgalmi díjat nem fizet.

Egyszeri díjak

Induló csomag díj

Egy olyan szolgáltatás csomag, amit a Szolgáltató nyújt az új Előfizető részére, ez teszi lehetővé, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjcsomagokat szolgáltatni tudja az Előfizető részére. Az Induló csomag díj megfizetése a Szolgáltatás beüzemelésekor készpénzben esedékes, vagy külön megállapodás esetén előreutalással is teljesíthető.. Az induló csomag díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Telepítési díj

a) Új vezeték nélküli 2.4 GHz-es (R-LAN) - lakossági és kisvállallati – rendszerhez kapcsolódó telepítése, a Szolgáltató által biztosított alap kiépítéshez tartozó 1 db 10dBi nyereségű flat antenna, max. 3 fm hosszúságú antenna koax kábel csatlakozókkal, max. 10 fm hosszúságú UTP kábel felhasználásával, a Szolgáltató által biztosított (IDU) beltéri egység beszerelése, felprogramozása. Vagy új vezeték nélküli 5 GHz-es (R-LAN) - egyéni - rendszer telepítése, a Szolgáltató által biztosított alap kiépítéshez tartozó 1 db (ODU) antennába integrált kültéri egység , max. 10 fm hosszúságú FTP földelő szálas kábel felhasználásával, a Szolgáltató által biztosított (IDU) beltéri egység beszerelése, felprogramozása. A telepítés díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza.
b) Új vezeték nélküli 5 GHz-es (R-LAN) - szinkron - vállalalti - egyedi - rendszerhez kapcsolódó telepítése, a Szolgáltató által biztosított alap kiépítéshez tartozó 1 db (ODU) antennába integrált kültéri egység , max. 10 fm hosszúságú FTP földelő szálas kábel felhasználásával, a Szolgáltató által biztosított (IDU) beltéri egység beszerelése, felprogramozása. A telepítés díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza.
c) Új vezeték nélküli 5 GHz-es (R-LAN) - kamera - távfelügyeleti – rendszerhez kapcsolódó telepítése, a Szolgáltató által biztosított alap kiépítéshez tartozó 1 db 10dBi nyereségű flat antenna, max. 3 fm hosszúságú antenna koax kábel csatlakozókkal, max. 10 fm hosszúságú UTP kábel felhasználásával, a Szolgáltató által biztosított (IDU) beltéri egység beszerelése, felprogramozása. Vagy új vezeték nélküli 5 GHz-es (R-LAN) - egyéni - rendszer telepítése, a Szolgáltató által biztosított alap kiépítéshez tartozó 1 db (ODU) antennába integrált kültéri egység , max. 10 fm hosszúságú FTP földelő szálas kábel felhasználásával, a Szolgáltató által biztosított (IDU) beltéri egység beszerelése, felprogramozása. A telepítés díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza.
d) Új IPTV rendszerhez kapcsolódó telepítése, a Szolgáltató által biztosított alap kiépítéshez tartozó 1 db SetTopBox (STB), az STB-hez tartozó tápegység, 1db STB-hez tartozó távirányító,1db 1 fm hosszúságú UTP kábel felhasználásával, 1db 5 portos switch, a Szolgáltató által biztosított (STB) SetTopBox beszerelése, felprogramozása. A telepítés díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Kiszállási díj

Egyedi felmérés, ügyfél hiba esetén fizetendő díj (az Előfizetőnek felróható okból keletkezett hiba javításais), alkalmanként. A kiszállási díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Kiszállási díj – meghiúsult munkavégzés esetén

Az Előfizető hibájából meghiúsult munkavégzés esetén fizetendő díj, alkalmanként. A meghiúsult munkavégzés után fizetnedő kiszállás díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Expressz kiszállási díj

Előfizető által kérelmezhető, kizárólag munkanapokon történő egyedi felméréshez, munkavégzéshez (hibajavításhoz is) 4 órán belűli helyszínre érkezést garantál az expressz kiszállási díj. Szolgáltató fenntartja a jogot a kérelem elutasítására, amennyiben szabad kapacítása ezt nem teszi lehetővé. A kiszállási díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Munkavégzés díjai

A munkavégzésekhez Szolgáltató szerelő-technikust, informatikai szakembert, vagy informatikai szakmérnököt delegálhat, egyedi elbírálása alapján, a díjazás 30 perces (fél órás) időtartamra vonatkozik. A munkavégzés díjait az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Költöztetési díj

A költöztetési díj magában foglalja a kiszállási díjat (/alkalom), valamint a le- és felszerelés díját, amennyiben az egy munkanapon belül elvégezhető. A költöztetés díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Leszerelési díj

Hűségszerződésen belüli Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetén fizetendő díj. A leszerelési díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Telefonon keresztül nyújtott műszaki segítség díja

Az a díj, mely akkor fizetendő a felhsználó részéről,ha bármilyen a Szolgáltató eszközének átadási pontja utáni (az ÁSZF 3.5 pontjában részletezett), Felhasználó által kezdeményezett műszaki segítség kérése, mely nem a Szolgáltató hálózatához vagy eszközeihez köthető. Szolgáltató megkülnbözteti árazásban az első fél órát, valamint az azt követő időszakhoz kapcsolódó fél órákat.

Visszakapcsolási díj

Díjtartozás (számla lejártát követő 27-ik naptól) miatt felfüggesztett szolgáltatás újbóli igénybevételéért előre fizetendő díj. A visszakapcsolási díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Szolgáltatáskorlátozás-feloldási díj

Díjtartozás (számla lejártát követő 20-ik naptól) miatt korlátozott (32/32 kbit/s) szolgáltatás feloldása esetén fizetendő díj. A szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Adminisztrációs díj

Az ismételt szerződéskötéskor esedékes díj, ha a Szolgáltatás megszüntetésére az Előfizetőnek felróható okból került sor. Az adminisztrációs díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Szerződésmódosítási díj

Előfizető abban az esetben köteles szerződésmódosítási díjat fizetni, ha meglévő előfizetői szerződését meg kívánja változtatni. Különös tekintettel, de nem kizárólagosan a szerződés határozott/határozatlan jellegére.

Adatmódosítási díj

Az előfizetői adatok kezelésével, módosításával kapcsolatos eljárást, az Előfizető adataiban bekövetkezett változás okán bekövetkező adat módosítást (átírás) a Szolgáltató díjmentesen biztosítja az Előfizető részére.

Névátírási díj

Az átírási díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

Rendelkezésre állás havi díja (Előfizető által kezdeményezett szüneteltetési időszak alatt)

Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés esetén a havi díj az (kedvezményes) előfizetési díj 50%-a. Maximális időtartama 6 (hat) hónap.

Csomagváltási díj

A csomagváltási díjat Szolgáltató nem számol fel, amennyiben a csomagváltás felfelé történik. A csomagmódosításra lefelé irányba nincs mód..

Kedvezmények az egyszeri díjakban

A Szolgáltató előfizetői akcióiban az egyszeri-, és a havidíjakat érintő kedvezményeket adhat, melyek a mindenkor érvényes Nyilatkozatokban és az ÁSzF 7. sz. mellékletében találhatók. Ezen felül a Szolgáltató az egyszeri díjak tekintetében egyedi elbírálás alapján is alkalmazhat kedvezményeket.

Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

Igényérvényesítési díj I.

A Szolgáltató által az Előfizetővel szemben érvényesített, 100.-Ft-ra kerekített összegű díj, mely az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozásának fizetési meghagyás útján való érvényesítésével kapcsolatban felmerülő költségeit tartalmazza és magában foglalja

a fizetési meghagyásos eljárás kezdeményezésének eljárási illetékét és az ezen eljárással

összefüggő ügyvédi munkadíjat.

Igényérvényesítési díj II.

A Szolgáltató által az Előfizetővel szemben érvényesített, 100.-Ft-ra kerekített összegű és az Igényérvényesítési díj I. díjon felüli azon díj, mely az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozásának – a fizetési meghagyásos eljárásnak az Előfizető általi ellentmondás miatti perré alakult – peres eljárás útján való érvényesítésével kapcsolatban az első fokú bírósági eljárásban felmerülő költségeit tartalmazza és magában foglalja a perré alakult eljárás (első fokú bírósági eljárás) további eljárási illetékét és az ezen eljárással összefüggi ügyvédi munkadíjat.

Igényérvényesítési díj III.

A Szolgáltató által az Előfizetővel szemben érvényesített, 100.-Ft-ra kerekített összegű és az Igényérvényesítési díj I. és Igényérvényesítési díj II. díjon felüli azon díj, mely az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozásának – a jogerős fizetési meghagyás vagy jogerős bírósági ítélet alapján – végrehajtási eljárás útján való érvényesítésének kezdeményezésével kapcsolatban felmerüli költségeit tartalmazza és magában foglalja a Vht. szerinti végrehajtási eljárás további eljárási illetékét és az ezen eljárással összefüggi ügyvédi munkadíjat, nem foglalja ugyanakkor magában a végrehajtó díjazását (munkadíját, költségeit és költségátalányát).

Adósságkezelési ügymenet elindítása

45 napos díjfizetési mulasztás esetén fizetendő díj.

Előfizetői Szerződés másolat

Az Előfizetői Szerződés papír alapú másolatának előállítási költsége.

Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

4.d melléklet Megszünt díjcsomagok

1. Lakossági előfizetők számára már nem elérhető, inaktív díjcsomagok

A szolgáltatás táblázataiban feltüntetett árak az 5% Áfát-tartalmazzák

Díjcsomag neve	***Maximális sebesség***		***Havi díjak***
	Letöltés Mbit/s	***Feltöltés Mbit/s***	***Hüség nélkül***
Mz Családi	*10240 Mbit/s*	*2048 Mbit/s*	*6 000 Ft*
MZ Prémium	*16384 Mbit/s*	*4096 Mbit/s*	*7 920 Ft*
MS Ultra	*25600 Mbit/s*	*5120 Mbit/s*	*11 220 Ft*
MS Szuper	*20480 Mbit/s*	*4096 Mbit/s*	*10 030 Ft*
MS Profi	*12288 Mbit/s*	*2048 Mbit/s*	*6 730 Ft*

Díjcsomag neve	***Maximális sebesség***		***Havi díjak***	
	Letöltés Mbit/s	***Feltöltés Mbit/s***	***Hüség nélkül***	***1 év hüséggel***
SzuperCam	*2048 Mbit/s*	*4096 Mbit/s*	*13150 Ft*	*7610 Ft*
UltraCam	*2048 Mbit/s*	*12288 Mbit/s*	*18700 Ft*	*11490 Ft*
GigaCam	*4096 Mbit/s*	*12288 Mbit/s*	*28130 Ft*	*17040 Ft*

Díjcsomag neve	***Maximális sebesség***		***Havi díjak***	
	Letöltés Mbit/s	***Feltöltés Mbit/s***	***Hüség nélkül***	***1 év hüséggel***
Otthon 20	*20480 Mbit/s*	*4096 Mbit/s*	*5 980 Ft*	*8 320 Ft*

5. sz. melléklet: Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy)

A folyamatosan frissített on-line verzió megtalálható a http://www.iszt.hu/iszt/aup.html honlapon.

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.

Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.

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

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.

4 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 (pl. 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 a 4.1. pontban leírt módon 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.

5 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 szolgáltatót. 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.

6 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.

7 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.

6. sz. melléklet: A szolgáltató által nyújtott akciós ajánlatok

Általános szabályok valamennyi szélessávú internet csomag, digitális szolgáltatás kedvezményes áron történő igénybe vételekor.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
e) az a-e pontok közül több lehetőség együttese.
Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció kereténbelül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

- az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet - ha van - megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ilyen módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

Akciós kedvezmény lehet:

- a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- ajándéksorsolás,
- az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

- az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.
- a Szolgáltató bizonyos földrajzi helyet vagy helyeket határozott meg, melyeken a szolgáltatást az akciós feltételek figyelembe vételével lehet igénybe venni, és az Előfizető erről a helyről egy olyan helyre kéri az áthelyezést, amely hely nincs megjelölve az akció igénybevételi helyeként.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk. szerinti késedelmi kamatával együttesen.

1 A Last-Mile Kft. lakossági és kisvállalkozói Internet szolgáltatási csomagjaihoz kapcsolódó egyszeri kedvezményes díjak:

Érvényes: 2024.03.10-től visszavonásig. A feltüntetett bruttó árak 27% ÁFA mellett értendőek.

Akció részletes leírása:

1 éves határozott időre kötött szerződés esetén, kedvezményes áron vehető igénybe a telepítési díj. Az akció csak új előfizetőkre vonatkozik. Új előfizető: a szolgáltatás megrendelésekor nem volt Internet szolgáltatása adott végponton.

Több akció össze vonható, így több kedvezmény is igénybe vehető. Az 1 éves határozott időre kötött szerződés hűségidejének időtartamán belüli felmondás vagy díjnemfizetés miatti Szolgáltató álatali felmondás esetén, a határozott időre kötött szerződés és a hűségidő nélküli szerződéshez tartozó telepítési díj különbözetét kell megfizetnie az előfizetőnek.

Akció feltételei:

A kedvezményes ár 1 éves határozott időre kötött szerződés vállalása esetén vehető igénybe. A díjmentes kiépítés 1db vételi helyre vonatkozik, amennyiben a szolgáltatás a Szolgáltató adóállomásait tekintve extra beruházás nélkül kiépíthető.

Érvényes az alábbi településeken:

Adorjás, Alsószentmárton, Babarcszőlős, Baranyahídvég, Besence, Bogádmindszent, Bürüs, Csányoszró, Csonkamindszent, Cun, Drávacsepely, Drávafok, Drávakeresztúr, Drávaszabolcs, Drávaszerdahely, Gerde, Gilvánfa, Gordisa, Gyód, Hegyszentmárton, Hirics, Ivánbattyán, Kákics, Katádfa, Kémes, Királyegyháza, Kisasszonyfa, Kiskassa, Kisszentmárton, Kistótfalu, Kórós, Kovácshida, Kozármisleny, Lúzsok, Magyarmecske, Magyartelek, Mailáthpuszta, Markóc, Marócsa, Nagycsány, Ózdfalu, Palkonya, Páprád, Pécs, Pécsbagota, Pécsudvard, Pellérd, Peterd, Piskó, Rózsafa, Sámod, Sellye, Sósvertike, Sumony, Szigetvár-Zsibót , Szőkéd, Teklafalu, Tésenfa, Téseny, Újpetre, Vajszló, Várad, Vejti, Velény, Vokány, Zaláta.

Akciós egyszeri díjak, nyújtott kedvezmény mértéke:

Elnevezés	ÁSzF szerinti ár	Akciós ár 1 év határozott időre kötött szerződés vállalása esetén	Kedvezmény mértéke 1 év határozott időre kötött szerződés vállalása esetén
Telepítési díj lakossági és kisvállalkozói*	40 000	**17 000**	23 000

* 1 akcióban 1x lehet igénybe venni a kedvezményes telepítési díjat.

1.1 A Last-Mile Kft. válallati és egyedi - kamera Internet szolgáltatási csomagjaihoz kapcsolódó egyszeri kedvezményes díjak:

Érvényes: 2024.03.10-től visszavonásig. A feltüntetett nettó árak nem tartalmazzák az 27% ÁFA-t.

Akció részletes leírása:

1 vagy 2 éves határozott időre kötött szerződés esetén, kedvezményes áron vehető igénybe a telepítési díj. Az akció csak új előfizetőkre vonatkozik. Új előfizető: a szolgáltatás megrendelésekor nem volt Internet szolgáltatása adott végponton.

Több akció össze vonható, így több kedvezmény is igénybe vehető. Az 1 vagy 2 éves határozott időre kötött szerződés hűségidejének időtartamán belüli felmondás vagy díjnemfizetés miatti Szolgáltató álatali felmondás esetén, a határozott időre kötött szerződés és a hűségidő nélküli szerződéshez tartozó telepítési díj különbözetét kell megfizetnie az előfizetőnek.

Akció feltételei:

A kedvezményes ár 1 vagy 2 éves határozott időre kötött szerződés vállalása esetén vehető igénybe. A díjmentes kiépítés 1db vételi helyre vonatkozik, amennyiben a szolgáltatás a Szolgáltató adóállomásait tekintve extra beruházás nélkül kiépíthető.

Érvényes az alábbi településeken:

Adorjás, Alsószentmárton, Babarcszőlős, Baranyahídvég, Besence, Bogádmindszent, Bürüs, Csányoszró, Csonkamindszent, Cun, Drávacsepely, Drávafok, Drávakeresztúr, Drávaszabolcs, Drávaszerdahely, Gerde, Gilvánfa, Gordisa, Gyód, Hegyszentmárton, Hirics, Ivánbattyán, Kákics, Katádfa, Kémes, Királyegyháza, Kisasszonyfa, Kiskassa, Kisszentmárton, Kistótfalu, Kórós, Kovácshida, Kozármisleny, Lúzsok, Magyarmecske, Magyartelek, Mailáthpuszta, Markóc, Marócsa, Nagycsány, Ózdfalu, Palkonya, Páprád, Pécs, Pécsbagota, Pécsudvard, Pellérd, Peterd, Piskó, Rózsafa, Sámod, Sellye, Sósvertike, Sumony, Szigetvár-Zsibót , Szőkéd, Teklafalu, Tésenfa, Téseny, Újpetre, Vajszló, Várad, Vejti, Velény, Vokány, Zaláta.

Akciós egyszeri díjak, nyújtott kedvezmény mértéke:

Elnevezés	ÁSzF szerinti ár	Akciós ár 1 év határozott időre kötött szerződés vállalása esetén	Kedvezmény mértéke 1 év határozott időre kötött szerződés vállalása esetén	Akciós ár 2 év határozott időre kötött szerződés vállalása esetén	Kedvezmény mértéke 2 év határozott időre kötött szerződés vállalása esetén
Telepítési díj vállalati*	100 000	**25 000**	75 000	**0**	100 000
Telepítési díj üzleti szinkron díjcsomagok esetén*	300.000	**100 000**	200 000	**40 000**	260 000

* 1 akcióban 1x lehet igénybe venni a kedvezményes telepítési díjat.

2 A Last-Mile Kft. lakossági és kisvállalkozói Internet szolgáltatási csomagjaihoz kapcsolódó havi akciós díjak – 1 éves határozott időre kötött szerződés és banki átutalással történő havidíj kiegyenlítés vállalása esetén:

Érvényes: 2024.03.10-től visszavonásig. A feltüntetett bruttó árak 5% ÁFA mellett értendőek.

Önálló szolgáltatásokra vonatkozó elvek:

Több akció össze vonható, így több kedvezmény is igénybe vehető. A hűségidő időtartamán belüli felmondás esetén, a határozott időre kötött szerződésben eltöltött idő szorozva a kedvezmény mértéke/hó kell megfizetnie az előfizetőnek. Előfizető a határozott időtartam alatt az ÁSZF-ben és az Akciós megállapodásban elfogadott módon kezdeményezi a szünetelést, úgy a határozott időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

Akció részletes leírása:

1 éves határozott időre kötött szerződés esetén, kedvezményes áron vehető igénybe az Internet szolgáltatás, ha Előfizető banki átutalással történő havidíj kiegyenlítést vállal, valamint Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató a számlákat elektronikus úton küldi meg. Az akció vonatkozik új és meglévő előfizetőknek egyaránt. Új előfizető: a szolgáltatás megrendelésekor nem volt Internet szolgáltatása adott végponton, meglévő előfizető: meglévő Intenet csomagját módosítja bármelyik akcióban érintett csomagra.

Akció feltételei:

A kedvezményes ár 1 éves határozott időre kötött szerződés vállalása esetén vehető igénybe. A kedvezményes díj 1db vételi helyre vonatkozik, amennyiben a szolgáltatás a Szolgáltató adóállomásait tekintve extra beruházás nélkül kiépíthető.

Érvényes az alábbi településeken:

Adorjás, Alsószentmárton, Babarcszőlős, Baranyahídvég, Besence, Bogádmindszent, Bürüs, Csányoszró, Csonkamindszent, Cun, Drávacsepely, Drávafok, Drávakeresztúr, Drávaszabolcs, Drávaszerdahely, Gerde, Gilvánfa, Gordisa, Gyód, Hegyszentmárton, Hirics, Ivánbattyán, Kákics, Katádfa, Kémes, Királyegyháza, Kisasszonyfa, Kiskassa, Kisszentmárton, Kistótfalu, Kórós, Kovácshida, Kozármisleny, Lúzsok, Magyarmecske, Magyartelek, Mailáthpuszta, Markóc, Marócsa, Nagycsány, Ózdfalu, Palkonya, Páprád, Pécs, Pécsbagota, Pécsudvard, Pellérd, Peterd, Piskó, Rózsafa, Sámod, Sellye, Sósvertike, Sumony, Szigetvár-Zsibót , Szőkéd, Teklafalu, Tésenfa, Téseny, Újpetre, Vajszló, Várad, Vejti, Velény, Vokány, Zaláta.

*Akció díjai, nyújtott kedvezmény mértéke havonta – **lakossági és kisvállalkozói csomagok**:*

Csomag elnevezése	Havi díj 1 év határozott időre kötött szerződés vállalása esetén	Kedvezmény mértéke 1 éves határozott időre kötött szerződéssel	ÁSzF ár (hűségidő nélküli)
Otthon 30	**6 850**	2 720	9 570
Otthon 40	**8 300**	4 460	12 760
Otthon 80	**9 800**	5 080	14 880
Otthon 120	**12 850**	5 200	18 050

3 A Last-Mile Kft. vállalati Internet szolgáltatási csomagjaihoz kapcsolódó havi akciós díjak – 1 vagy 2 éves határozott időre kötött szerződés és banki átutalással történő havidíj kiegyenlítés vállalása esetén:

Érvényes: 2024.03.10-től visszavonásig. A feltüntetett nettó árak nem tartalmazzák a 5% ÁFA-t.

Önálló szolgáltatásokra vonatkozó elvek:

Több akció össze vonható, így több kedvezmény is igénybe vehető. A hűségidő időtartamán belüli felmondás esetén, a határozott időre kötött szerződésben eltöltött idő szorozva a kedvezmény mértéke/hó kell megfizetnie az előfizetőnek. Előfizető a határozott időtartam alatt az ÁSZF-ben és az Akciós megállapodásban elfogadott módon kezdeményezi a szünetelést, úgy a határozott időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

Akció részletes leírása:

1 vagy 2 éves határozott időre kötött szerződés esetén, kedvezményes áron vehető igénybe az Internet szolgáltatás, ha Előfizető banki átutalással történő havidíj kiegyenlítést vállal, valamint Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató a számlákat elektronikus úton küldi meg. Az akció vonatkozik új és meglévő előfizetőknek egyaránt. Új előfizető: a szolgáltatás megrendelésekor nem volt Internet szolgáltatása adott végponton, meglévő előfizető: meglévő Intenet csomagját módosítja bármelyik akcióban érintett csomagra.

Akció feltételei:

A kedvezményes ár 1 vagy 2 éves határozott időre kötött szerződés vállalása esetén vehető igénybe. A kedvezményes díj 1db vételi helyre vonatkozik, amennyiben a szolgáltatás a Szolgáltató adóállomásait tekintve extra beruházás nélkül kiépíthető.

Érvényes az alábbi településeken:

Adorjás, Alsószentmárton, Babarcszőlős, Baranyahídvég, Besence, Bogádmindszent, Bürüs, Csányoszró, Csonkamindszent, Cun, Drávacsepely, Drávafok, Drávakeresztúr, Drávaszabolcs, Drávaszerdahely, Gerde, Gilvánfa, Gordisa, Gyód, Hegyszentmárton, Hirics, Ivánbattyán, Kákics, Katádfa, Kémes, Királyegyháza, Kisasszonyfa, Kiskassa, Kisszentmárton, Kistótfalu, Kórós, Kovácshida, Kozármisleny, Lúzsok, Magyarmecske, Magyartelek, Mailáthpuszta, Markóc, Marócsa, Nagycsány, Ózdfalu, Palkonya, Páprád, Pécs, Pécsbagota, Pécsudvard, Pellérd, Peterd, Piskó, Rózsafa, Sámod, Sellye, Sósvertike, Sumony, Szigetvár-Zsibót , Szőkéd, Teklafalu, Tésenfa, Téseny, Újpetre, Vajszló, Várad, Vejti, Velény, Vokány, Zaláta.

*Akció díjai, nyújtott kedvezmény mértéke havonta – **vállalati csomagok**:*

Csomag elnevezése	Havi díj 1 év határozott időre kötött szerződés vállalása esetén	Kedvezmény mértéke	Havi díj 2 év határozott időre kötött szerződés vállalása esetén	Kedvezmény mértéke	ÁSzF ár
		1 éves határozott időre kötött szerződéssel		2 éves határozott időre kötött szerződéssel	(hűségidő nélküli)
Üzleti 30/6	**12 480**	8 320	**10 400**	10 400	20 800
Üzleti 40/10	**15 060**	10 040	**12 550**	12 550	25 100
Üzleti 60/15	**16 200**	10 800	**13 500**	13 500	27 000
Üzleti 90/20	**18 000**	12 000	**15 000**	15 000	30 000
Üzleti 120/30	**22 200**	14 800	**18 500**	18 500	37 000
Üzleti 100/100	**38 040**	25 360	**31 700**	31 700	63 400
Üzleti 200/200	**62 100**	41 400	**51 750**	51 750	103 500
Üzleti 300/300	**82 800**	55 200	**69 000**	69 000	138 000
Üzleti 800/800	**138 000**	92 000	**115 000**	115 000	230 000
Üzleti 1000/1000	**179 400**	119 600	**149 500**	149 500	299 000

Mellékletek

Általános Szerződési Feltételek (ÁSzF)

LastMile
TELEKOMMUNIKÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK
Szenvedélyünk a minőség!