

Giganet Internet Szolgáltató Kft.

**A Giganet Internet Szolgáltató Kft.
Internet hozzáférési, ellátási szolgáltatására
vonatkozó
Általános Szerződési Feltételei**

Készítés időpontja: 2013. július 31.

Utolsó módosítás időpontja: 2014. január 22.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	6
1.1. A szolgáltató neve és címe:.....	6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők:.....	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):.....	6
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe:.....	6
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség):.....	7
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:.....	7
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:.....	8
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:.....	10
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:.....	11
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban:.....	11
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	12
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	12
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:.....	12
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás:.....	12
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e:.....	12
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:.....	13
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	13
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló NMHH rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere:.....	13
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:.....	13
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet:.....	14
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:.....	14
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	15
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető	

szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke:.....	15
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei:.....	15
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	16
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás:.....	16
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):.....	17
6.2.1 Az előfizetői panaszok kezelése	17
6.2.2 A díjreklamáció	18
6.2.3 A kötbér.....	20
6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:.....	20
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje:.....	21
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:.....	22
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:.....	22
6.6.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	22
6.6.2 A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	22
6.6.3 A Gazdasági Versenyhivatal	23
6.6.4 A békéltető testületek	23
6.6.5 A bíróság	25
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	26
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj:.....	26
7.1.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak	26
7.1.2 Egyszeri (belépési) díj	26
7.1.3 Havi előfizetési díj	27
7.1.4 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok	27
7.1.5 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok	28
7.1.6 A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei	28
7.1.7 A számla megküldése	30
7.1.8 Késedelmi kamat	31
7.1.9 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás	31
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések:.....	32
7.2.1 Díjmódosítás	32

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége:.....	33
7.4. A kártérítési eljárás szabályai:.....	34
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai:.....	35
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	35
9. Szerződés időtartama.....	35
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:.....	35
9.1.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama	35
9.1.3 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai	36
9.1.3.1 Felmondás az Előfizető részéről	36
9.1.3.2 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása	38
9.1.3.3 Felmondás a Szolgáltató részéről	38
9.1.4 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtarozása esetén	39
9.1.5 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén	39
9.1.6 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során	40
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok:.....	41
9.2.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	41
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje:.....	44
9.3.1 Az áthelyezés	44
9.3.2 Az átírás	45
9.3.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása	47
9.3.4 A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása	47
9.3.5 KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás	48
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	48
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama:.....	48
10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk	49
10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja	49
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről:.....	51
10.2.1. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	51
10.2.2. Adatbiztonság	52
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat).....	53

11.1. Általános rendelkezések	53
11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések	54
11.3. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra	54
11.4. A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről	55
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	56
12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése	56
12.2 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	57
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	58
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	58
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	58
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	59
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek:.....	59
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás:.....	60
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó mediaszolgáltatások és kiegészítő mediaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.....	60
1. a. melléklet - Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás.....	61
1. b. melléklet-Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás.....	63
1. c. melléklet-Díjsszabás (a díjak az ÁFA-t tartalmazzák).....	64
1. d. melléklet.....	66

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe:

Név: Giganet Internet Szolgáltató Kft.

Rövidített név: Giganet Internet Kft.

Székhely: 4400 Nyíregyháza, Szarvas u. 1-3.

Adószám: 12885316-2-15

Cégjegyzék szám: 15-09-067789

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:

Cím: 4400 Nyíregyháza, Szarvas u. 1-3.

Telefonszám: +3642/512-000, +3680/512-000

Fax: +3642/500-368

Nyitvatartási idő: H-P: 08.00-18.00, Szo: 08.00-17.00

Weboldal: www.giganet.hu

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):

Cím: 4400 Nyíregyháza, Szarvas u. 1-3.

Telefonszám: +3642/512-000, +3680/512-000

Fax: +3642/500-368

Nyitvatartási idő: H-P: 08.00-18.00, Szo: 08.00-14.00

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe:

Weboldal: www.giganet.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség):

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefonszám: +361/457-7100

Fax: +361/356-5520

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefonszám: +361/468-0500

Fax: +361/468-0509

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +3642/500-694

Fax: +3642/504-398

E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:

(1) A Szolgáltató az ÁSZF szövegét az 1.2. pontban felsorolt értékesítési és ügyfélkapcsolati helyein nyomtatott formában, az adott évben végrehajtott módosításokkal együtt elhelyezi és mindenki számára elérhetővé teszi. Évente egy alkalommal, január 31. napján az előző év során tett valamennyi változással egységes szerkezetbe foglalva frissíti. Ezen kívül az internetes honlapján (www.giganet.hu) a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi.

(2) Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (www.giganet.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása 24

hónapra visszamenőleg.

(3) Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

(4) Amennyiben az ÁSZF előírásai alapján a Szolgáltató az Előfizető számára az ÁSZF-et átadni köteles, úgy azt tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában a Díjszabásban meghatározott díj fejében teszi meg.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye területén nyújtja az Internet szolgáltatást.

Az igénylőnek, aki az Internet-hozzáférési, ellátási szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását. Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

Az igénylői bejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:

- a) igénylő neve (cégszerű megnevezése)
- b) elérhetősége (telefonszám, e-mail)
- c) az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása
- e) az igénybejelentés helye és időpontja

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylőnek

írásban, elektronikus levelezés útján, illetve telefonos ügyfélszolgálaton kell megtennie. Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat. Az előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, amennyiben erre lehetősége van, felveszi a kapcsolatot az igénybejelentővel az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, s egyben 30 napon belüli időpontra az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a Szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek egyező akarattal eltérően nem rendelkeznek.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál (1. a.-1. b. sz. melléklet) részletezett megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja. A Giganet Internet Szolgáltató Kft. által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások az 2.1. számú pontjában meghatározott területeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott területen belül az Igénylő által meghatározott helyen a Giganet Internet Szolgáltató Kft. képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az igénybejelentést követő műszaki felmérés alkalmával ad a Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó tájékoztatást.

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

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátaikat az egyes szolgáltatás típusok leírásai tartalmazzák (1. a.-1. b. sz. melléklet).

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

Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen számla

befizetésével, díjcsomag módosításával a Szolgáltató által biztosított hívószám tárcsázásával hozza létre, az Egyedi előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:

A Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy írásban jöhet létre a Felek között. Szóbeli megállapodás esetén a telepítési munkalap, mint teljesítési igazolás, írásbeli megállapodás esetén pedig az Előfizetői Szerződés Előfizető általi aláírásával. Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

Az Előfizetői Szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre. Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

Természetes személy Előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma vagy egyéb személyi azonosító okmánya száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevele száma.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja. Amennyiben az Előfizető nem tulajdonosa az ingatlan (bérlő), úgy abban az esetben a szerződéskötés feltétele, hogy a szolgáltatás bekötésekor 3 (három) havi kaució megfizetését vállalja.

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:

A Szolgáltató vállalja, hogy az igénybejelentést követő 30 naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapotodnak meg. Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt, elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az előfizetői szerződést. Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő, napokban, a szolgáltató nyilvántartásai alapján.

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

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele szabályait a 2.1. pont tartalmazza.

Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző

hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja. Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. Kft- ből Rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

Üzleti/intézményi Előfizetőnek legalább egy előfizetői számot meg kell jelölnie abból a célból, hogy arról a tudakozószolgálat tájékoztatást adhasson. Üzleti/intézményi előfizető az adatai változását írásban jelenti be.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:

Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás (SZJ 64.20.18.)

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

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területi elérését a 2.1. pont tartalmazza.

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

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e:

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

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

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe. Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet. Alközpontot, valamint házon és telken belül hozzá csatlakozó berendezést a Szolgáltatón kívül más is létesíthet, de az alközpontot a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze. A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján megvizsgálja, hogy a telepítés megfelel-e a műszaki alaptervek követelményeinek és rendelkezik-e a telepített alközpont megfelelőségi jelöléssel.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

Az előfizetői szolgáltatás minőségi mutatóit és célértékeit jelen ÁSZF 1. d. számú melléklete tartalmazza.

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:

A Szolgáltató a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

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

Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban intézkedéseket nem tervez.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei a www.giganet.hu honlapon, illetőleg az Ügyfélszolgálati Irodákban mindenkor elérhetők. Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti végberendezést, mint saját tulajdonú készüléket beszerezni, és a hálózathoz csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Előfizetői tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik. Ebben az esetben az berendezés forgalmazójának kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező szakember javítsa.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad a hatályos 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke:

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amelynek mértékét az 1.b. számú melléklet tartalmazza. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

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

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az internet etikai szabályok dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ezekben az esetekben, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az 1. c. számú mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(2) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

(3) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(4) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

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

(6) Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves

elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(7) A Szolgáltató a (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

(8) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(9) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a (8) bekezdés szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

(10) Nem minősül elhárítottak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől 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.

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

6.2.1. Az előfizetői panaszok kezelése

(1) Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

(2) Előfizetői panasz az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.

(3) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,

b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni,

és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,

c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(4) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

(5) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(6) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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

(8) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

(9) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.2.2. A díjreklamáció

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, írásban vagy személyesen reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálathoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(5) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.

(6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(7) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(8) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve

b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása

érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(10) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

6.2.3. A kötbér

A kötbér igények intézésére a 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 3. § (9) - (10) bekezdése szerinti jogszabályi előírás az irányadó.

(9) A rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

(10) A (9) bekezdés b) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

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

(1) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a) az (6.1. pont 1. bekezdés szerinti) értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a) a hiba bejelentését megelőző 6 hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

b) 6 hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

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

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

(1) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére ügyfélszolgálatot működtet, amelynek helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

(2) Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(3) A szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszédésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

(4) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább öt évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőriz.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi

visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások 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:

(1) A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.2.1 pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.
(2) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőségéhez, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

6.6.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

6.6.2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Az Előfizető az ügyfélszolgálatlaltal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus

hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

6.6.3. A Gazdasági Versenyhivatal

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 a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. Elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: (1) 472-8900; Fax: (1) 472-8905

6.6.4. A békéltető testületek

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó 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 a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testületek listáját és elérhetőségét az alábbi táblázat tartalmazza.

Testület	Cím	Telefon	Fax
Bács-Kiskun megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06-76-501- 500	06-76-501- 538
Békés megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06-66-324- 976	06-66-324- 976

Giganet Internet Szolgáltató Kft.

Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3 5 2 5 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06-46-501-091	06-46-501-099
Budapesti Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99	06-1-488-2131	06-1-488-2186
Csongrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	6 7 2 1 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06-62-554-250/118	06-62-426-149
Fejér megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	06-22-510-310	06-22-510-312
Győr-Moson-Sopron megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06-96-520-202	06-96-520-291
Hajdú-Bihar megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06-52-500-710	06-52-500-720
Heves megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3300 Eger, Faiskola u. 15.	06-36-416-660	06-36-323-615
Jász-Nagykun-Szolnok megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	5 0 0 0 Szolnok, Verseghy park. 8.	06-56-510-610	06-36-370-005

Komárom-Esztergom megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	06-34-513-010	06-34-316-259
Nógrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	06-32-520-860	06-32-520-862
Pécs-Baranyai Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7 6 2 5 Pécs, Majorossy I. u.	06-72-507-	06-72-507-

	36.	150	152
Pest megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.	06-1-474-7921	06-1-474-7921
Somogyi Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06-82-501-000	06-82-501-046
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	06-42-311-544	06-42-311-750
Tolna megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	06-74-411-661	06-74-411-456
Vas megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06-94-312-356	06-94-316-936
Veszprém megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	06-88-429-008	06-88-412-150
Zala megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	06-92-550-510	06-92-550-525

6.6.5. A bíróság

(1) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai: Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Bíróság

Cím: 4400 Nyíregyháza, Bocskai út 2.

Postacím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 86.

Telefon: +3642/523-800

Telefax: +3642/410-039

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

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

7.1.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat
- b.) havi előfizetési díjat
- c.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 1.c. számú melléklete (a Díjszabás) tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

7.1.2. Egyszeri (belépési) díj

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

(2) Az egyszeri díjat az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott Egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismételt felszámítható.

7.1.3. Havi előfizetési díj

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

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

7.1.4. A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

(2) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjcsomagban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

(3) A díjcsomag lehet:

a.) egyetemes, vagy

b.) kereskedelmi díjcsomag

(4) A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz:

a.) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz

(i) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás

nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

(ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

(iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, illetve az irányadó eljárási rend szerint

b.) módosítsa,

c.) az értékesítésből kivezesse, majd

d.) megszüntesse.

(5) Több szolgáltatás-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden előfizetés esetében jogosult - akár előfizetésenként különböző - díjsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjsomagra előfizetés az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjsomag váltás a díjsomag módosításával történik.

(6) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjsomagok leírását. Amennyiben egy díjsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az egyetemes díjsomagba sorolhatja. Miután a díjsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásából való törléssel megszünteti.

7.1.5. A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, - így például tv, telefon és Internet szolgáltatását - összevontan értékesítsen.

(2) A Szolgáltató által értékesített szolgáltatáscsomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásként). Az Előfizető kizárólag új előfizetői szerződés keretén belül módosíthatja az igénybevett szolgáltatások körét.

(3) Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjszabása a 2.3. sz. mellékletben található.

7.1.6. A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei

(1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjsomag- váltást, a jelen pont

rendelkezései szerint.

(2) Díjcsomag váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjcsomag- váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. kínált sáv szélesség vagy garantált sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

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

(4) A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás (*továbbiakban: csomagváltás*) esetében a lefelé váltás, olyan díj- és szolgáltatáscsomagra (*továbbiakban: csomag*) történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja alacsonyabb, mint az addig igénybevett csomag havi előfizetési díja. A felfelé váltás olyan csomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja magasabb, mint az addig igénybevett csomagé volt.

(5) Határozatlan idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön feltétel nélkül lehetséges. Határozatlan idejű szerződések esetében a csomag lefelé váltásának feltétele a Díjszabásban meghatározott díjcsomag-, szolgáltatáscsomag-váltási díj megfizetése.

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

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

(8) A csomagváltásra vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a (3) bekezdés alapján a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt. A

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

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

(10) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az egyetemes díjcsomag szerinti feltételekkel veheti igénybe.

(11) A kereskedelmi díjcsomagok által biztosított kedvezményeket - amennyiben a Díjcsomag erre vonatkozóan speciális rendelkezést nem tartalmaz, - csak a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén lehet igénybe venni.

(12) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjcsabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor áttérhetnek.

(13) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírással irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

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

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

7.1.7. A számla megküldése

(1) A Szolgáltató az előre fizetett szolgáltatás esedékes díj számláját tárgyhóban, a számlázási időszak 15. napjáig állítja ki az Előfizető részére. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére.

(2) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-ig - tárgyidőszakot tartalmazó számla esetén az előző számla kiállítását követő 100. napig - nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által

befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

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

7.1.8. Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

(3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.1.9. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

(1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

(2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult a szolgáltatás korlátozására.

(3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefonon, illetve e-mailben, a Szolgáltató 2 munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató az e-mailben és telefonon történt igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

(4) Ha az Előfizető valótlan befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett

befizetéseket figyelembe venni.

(5) A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.

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

(1) A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

(2) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételel történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az első számla kézhezvételét követően dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található fogyasztó azonosító (SZFSZ, szolgáltatási folyószámlaszám) alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

(3) Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

(4) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

(5) Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani.

7.2.1. Díjmódosítás

(1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan kizárólag az ÁSZF 9.2.1 pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjcsökkentés formájában történik.

(2) A Szolgáltató az (1) pontban foglaltakon túl egyoldalúan abban az esetben módosíthatja díjait, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése arra lehetőséget ad. Az Egyedi előfizetői szerződésben – amennyiben az Előfizető azt nyilatkozatával elfogadja – az alábbi díjemelési lehetőségek építhetők be:

a.) A Szolgáltató naptári évente egy alkalommal, legfeljebb a KSH által a megelőző

naptári évre közzétett éves fogyasztóiár-index mértékével emelheti meg a Díjszabásban, vagy az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyes szolgáltatásainak díjait.

b.) Amennyiben azt előfizetői szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban a Szolgáltató közvetített szolgáltatást is nyújt, és ennek a közvetített szolgáltatásnak az Előfizetőt érintő mértéke pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig az előfizetői szolgáltatás díja emelhető.

(3) A Szolgáltató előzetes megállapodás hiányában is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja.

(4) A (2) és (3) bekezdésben foglalt díjemelés Előfizető által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége:

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt.

A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozott idejű Egyedi előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.

(2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető

a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy

b.) abban nem kíván részt venni.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF-módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

(4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

a.) a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása

b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése

c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása

(5) Amennyiben a Szolgáltató az akció során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely az akciós egyedi előfizetői szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi előfizetői szerződést az Eht. 132. § (5) bekezdése alapján felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha az akciós feltételek között a Szolgáltató a nem akciós díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjemelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.

(6) Az akció keretében igényelt szolgáltatásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

(7) A Szolgáltató az akciós díjcsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírási jogosultak körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.

(8) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

(9) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót megtevesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést pedig, - amennyiben ebben megegyeznek - az ÁSZF-nek megfelelően módosítja. Ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, jogosult a szerződést felmondani.

(10) A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjcsomagok és szolgáltatások esetében.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai:

(1) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.2.1 pont (8) bekezdésében írtak irányadók.

(2) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143.§ (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai:

A kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

9. Szerződés időtartama

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

9.1.1. Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama

(1) Az Egyedi előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok az Egyedi előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg,

határozatlan idejű előfizetői szerződésnek minősülnek.

(2) Határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés egyéni előfizetővel legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy 24 hónapra szóló ajánlat mellett a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a 12 hónapos határozott, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét is, és bemutatni azok részletes feltételeit.

(3) Azon Egyedi előfizetői szerződések, amelyekben az Előfizetők vállalták, hogy a szerződést egy meghatározott időtartam alatt (hűségidőszak) csak a szerződésben meghatározott hátrányos jogkövetkezmények terhével szüntetik meg, az előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű előfizetői szerződéssé alakulnak át.

9.1.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően bármelyik fél felmondhatja.

9.1.3. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai

(1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

(2) A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet, illetve új szerződés megkötésével vállalható határozott időtartamú szerződés is.

3) A határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésében írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből – a számla keltétől számítottan – hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

9.1.3.1. Felmondás az Előfizető részéről

(1) Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

(2) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy
- a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ebben az esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon megszűnik.

b.) Az Előfizető a szerződés megszüntetését közvetítéválasztására tekintettel kezdeményezi.

c.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ez esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

(3) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdésben írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Szolgáltató vele szemben a (4) - (6) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(4) Amennyiben az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 9.1.3.2 pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat, az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(5) A 9.1.1 (3) bekezdés szerinti Egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 9.1.3.2 pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.

(6) A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- b) a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

9.1.3.2. Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

(1) A Szolgáltató által alkalmazandó jogkövetkezmény (a felszámítható kötbér) a következő képlet alapján határozható meg oly módon, hogy a képlet alkalmazása során az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott ténylegesen igénybe vett kedvezményes elemek vehetők figyelembe:

A kötbér mértéke = (Díjszabás szerinti havidíj - Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj + Szolgáltatói kedvezmény + Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + Eszközkezdvezmény) * Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak

(2) A képlet elemeinek definiálása:

- a.) Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az ÁSZF-ben, illetve annak Díjszabásában (1.c. számú melléklet) rögzített mindenkori havi díja, amelyek általában a határozatlan időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.
- b.) Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.
- c.) Szolgáltatói kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az Egyedi előfizetői szerződésben rögzítetthez képest nyújtott további egyedi kedvezmény.
- d.) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.
- e.) Eszközkezdvezmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.
- f.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.
- g.) Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

9.1.3.3. Felmondás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem, kizárólag szolgáltatói rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

9.1.4. Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel szerződésszegés miatt felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

(2) Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(3) Nem jogosult a Szolgáltató díjtartozás miatt felmondani a szerződést, ha

a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000,- Ft-ot,

b.) Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.

c.) az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. (A Szolgáltató ez esetben a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az (1) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

9.1.5. Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az Előfizető:

a.) 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,

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

c.) egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(2) A Szolgáltató - más érintett szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be, és

- a.) a 9.2.1 (1) és 9.3.1 pontokban írott feltételek teljesültek, valamint
- b.) az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.1.6. Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(2) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

(5) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében

méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

(6) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok:

Az Egyedi előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

9.2.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

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

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy

b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló

nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

(3) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

(4) A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF módosítása útján abban az esetben, ha:

a.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy

b.) a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz.

(5) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról számlalevelet küld az Előfizetők számára, a jelen bekezdésben írt értesítésének az alábbiak szerint tesz eleget:

a.) általában az ÁSZF egyoldalú módosításáról a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően megküldött számlalevél mellékletében (ideértve a számla „közlemények” rovatát is) értesíti az Előfizetőt,

b.) amennyiben a Szolgáltató – egyes szolgáltatások jellegéből adódóan – nem köteles számlalevelet küldeni, vagy az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF-ben szabályozott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint eleget tehet az alábbi módokon is:

- az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodóan,
- elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre, egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapra történő utalással

(6) A 9.2.1 pont (5) bekezdés pontjaiban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy

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

(7) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. A

Szolgáltató eljárása során ettől az Előfizető számára előnyös módon eltérhet. (8) Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

(9) A Szolgáltató nem köteles az (5) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(10) Az (5) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- b.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- c.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- d.) a módosítások lényegének rövid leírását,
- e.) ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- f.) az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,
- g.) a módosított ÁSZF elérhetőségét.

(11) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(12) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló

magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(13) A fenti (12) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

(14) A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

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

9.3.1. Az áthelyezés

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területén valamelyikén belül van. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételenek lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

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

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést

elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

(3) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

a.) az állomás leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és

b.) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(4) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), az Előfizető kérheti az eredeti állomásának ismételt üzembe helyezését.

(5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására

(6) Ha az Előfizető ellátási területen kívülre kéri az áthelyezést, úgy meg kell fizetnie az ellátási terület határa, és az új előfizetői hozzáférési pont közötti áramköri szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség 50 %-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.

(7) Alkalmi állomás áthelyezése esetén az Előfizetőnek minden esetben meg kell fizetnie a szerződésmódosítási díj és a teljes tényleges szerelési költség különbségét.

9.3.2. Az átírás

(1) Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen:

a.) a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,

b.) amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alakai és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(7) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

(8) Öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (az elfogadható bizonyítási eszközök: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy ezek hiteles másolata) a személyazonosságát személyi igazolványával, útlevelével, jogosítványával igazoló örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre. Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt megszünteti. A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs a telefonos lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös távbeszélő igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti. A Szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, - amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig - a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét

életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökös/ök nem jelentkezik.

(9) Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia.

(10) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

(11) Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

9.3.3. Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását az ÁSZF-ben az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

(3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

(4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtarozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

9.3.4. A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása

(1) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával - és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(2) Az Egyedi előfizetői szerződés (1) bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 9.1.3.1 pontjában írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén

- a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,
- az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,
- Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, függetlenül az eltelt időtartamtól.

9.3.5. KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett

szerződésmódosítás

(1) Az ÁSZF 2.1.2 pontja szerinti, üzleti Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező KKV-k kezdeményezhetik a szolgáltatónál szerződésük – az ÁSZF által aktuálisan kínált, igénybe vehető csomagok közül a választásuk szerinti - egyéni Egyedi előfizetői szerződésre történő módosítását.

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

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

(1) A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak –különös tekintettel az információs

önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényre - megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése szerint kezeli. Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése a Szolgáltatóra, mint adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő, illetve harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

(1) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – a 10.2.2 pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:

- a) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
- b) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

(2) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

Az adatkezelés minden esetben az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés illetve adatfeldolgozás a táblázat szerinti előfizetői adatokra terjed ki.

10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

(1) A távközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

a.) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,

(2) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

(3) Az Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:

A.) egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy

B.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási

ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel, illetőleg amennyiben

a.) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

b.) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c.) az igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

(4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállományt az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetőek kizárólag az (2) bekezdés szerinti célból.

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

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (2) bekezdés szerinti célra,

b.) az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,

c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

(8) Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.

(9) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

(10) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-aiban meghatározott hatóságok felé.

(11) A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

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

c.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

d.) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;

e.) azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

(12) A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

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

(14) A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

(15) Az Előfizető nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatóak a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára.

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

10.2.1. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

(1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,

b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,

c.) a számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. A szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

(4) Az Előfizető

a.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint

b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

(5) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

(6) Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

(7) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse és elérhetőségei:

Név: Iván Roland

Telefonszám: +3642/512-000, +3680/512-000

Fax: +3642/500-368

E-mail: info@giganet.hu

10.2.2. Adatbiztonság

(1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.

(2) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

(4) 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 értelmezhetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

(5) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon 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.

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

11.1. Általános rendelkezések

(1) Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja.

(2) Az Előfizető 2011. november 01. napja előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató érvényesnek és megadottnak tekinti.

11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések

Az egyes nyilatkozatok megadásának módja:

- Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban
- Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban

Az egyes nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módja:

A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.

Az egyes nyilatkozatok módosításának, visszavonásának határideje:

Kézhezvételt, beérkezést vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap.

11.3. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

(2) A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

(3) Az Előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

(4) 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. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg. (5) A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az Előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

11.4. A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről

(1) Az ÁSZF 2.1.2 pont (6) bekezdése szerint a KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását. (2) A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

- a.) a KKV cégnevét, székhelyének címét a cég képviseletében eljáró személy vagy személyek nevét, valamint a képviselet jogcímét,
- b.) meglévő előfizetői szerződés esetén annak azonosítóját,
- c.) annak a kijelentését, hogy a KKV szándéka egyéni előfizetői szerződést kötni, az igénybe venni kívánt szolgáltatás megjelölésével,
- d.) annak kijelentését, hogy KKV-nek minősül, d.) cégszerű aláírást,
- e.) dátumot.

(3) A nyilatkozathoz az alábbi dokumentumokat szükséges mellékelni:

- a.) 30 napnál nem régebbi cégkivonat,
- b.) ha a cégkivonat azt nem tartalmazza, úgy olyan bizonyító erejű okirat, amelyből a közvetlen tulajdonosi kör megállapítható,
- c.) a megelőző gazdasági év mérlege,
- d.) aláírási címpéldány,
- d.) meghatalmazás, amennyiben nem a cégjegyzésre jogosult személy jár el.

A mellékletek másolatban csatolandók, – a meghatalmazás kivételével – azonban a Szolgáltató kétség esetén kérheti az eredeti okirat bemutatását. A mérleget csak abban az esetben kell csatolni, ha ilyennel a vállalkozás rendelkezik, és azt a Szolgáltató azt kifejezetten kéri.

(4) A KKV-t a nyilatkozat az előfizetői szerződés megkötését vagy módosítását illetően nem köti.

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

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,
- b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
- c.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejárta előtt kapcsolja ki,
- d.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- e.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- f.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- g.) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- h.) az Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó.

(2) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) a határozott időtartam lejártával, figyelemmel a (3) bekezdésben írottakra is,
- b.) közös megegyezéssel,
- c.) előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
- d.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- e.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- h.) az egyéni Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

(3) Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés – amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek - határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.

(4) Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatónak az Előfizetővel kötött Egyedi előfizetői szerződése megszűnik a Szolgáltató más szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatályba lépésével egyidejűleg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés előtt 15 nappal értesíteni köteles.

(5) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére

köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a távbeszélő állomás kapcsolási számát, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát.

(6) Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az (3) bekezdésben írott módon haladéktalanul értesíteni.

(7) A ráutaló magatartás útján igénybe vett hívásonkénti közvetítőválasztás – szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszűnik, amennyiben az e körbe tartozó díjsomagok esetében az Előfizető 60 napon keresztül egyetlen hívást sem kezdeményez a szolgáltatóválasztó, négyjegyű előtéttel.

12.2. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(4) Előfizető a berendezés(ek)e)t a Szolgáltató ügyfélszolgálatán adhatja le, vagy saját költségén postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.

(5) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy mikrohullámú internet szolgáltatások esetén.

(6) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 1.c. számú mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(7) Ha az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt szűnik meg, a megszűnéshez fűződő joghatások a Szolgáltató tudomására jutásától számított 8. napon állnak be, és Szolgáltató az addig az időpontig meg nem fizetett díjakat a jogviszonyt folytató

személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

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

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

(1) Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során, és a szerződéses jogviszony ideje alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Szolgáltató részére a valóságnak megfelelő adatokat szolgáltatni. Előfizető különösen köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(2) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

(1) Mivel a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

a.) a berendezés zavorszűrésére,

b.) a berendezés áthelyezésére, vagy

c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(3) Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

(4) A Szolgáltatás a fájlcsereelő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló

alkalmazás használatára nem alkalmas.

(5) Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:

a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy

b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy

c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja, Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő úgy a megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

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

(1) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4.4 pont tartalmazza.

(2) Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás:

(1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. Kft- ből Rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás,

hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

(4) Üzleti/intézményi Előfizetőnek legalább egy előfizetői telefonszámot meg kell jelölnie abból a célból, hogy arról az ügyfélszolgálat tájékoztatást adhasson. Üzleti/intézményi előfizető az adatai változását írásban jelenti be.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

1. a. melléklet - Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Az Előfizető/használó mikrohullámú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A belépési díj tartalmazza a telepítési költségeket, amely áll az antenna és távközlési berendezések kihelyezéséből és legfeljebb 10 méter UTP kábel beépítéséből. Ha az ingatlan nem alkalmas az antenna kihelyezésére és/vagy bonyolultabb kábelezést kell alkalmazni, annak költségei az ügyfelet terhelik.

A mikrohullámú szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Giganet Internet Szolgáltató Kft.

Csomag neve	Sávszélesség (letöltés/feltöltés) Mbit/s	Garantált le/feltöltési sebesség Mbit/s	Adatforgalmi korlát	Hűség idő	Bekötési díj
Giganet 5	5,12/1,02	0,25/0,25	korlátlan	nincs	12.000,-Ft
Giganet 5	5,12/1,02	0,25/0,25	korlátlan	1 év	6.000,-Ft
Giganet 10	10,24/2,04	0,25/0,25	korlátlan	nincs	12.000,-Ft
Giganet 10	10,24/2,04	0,25/0,25	korlátlan	1 év	6.000,-Ft
Giganet 15	15,36/3,07	0,51/0,51	korlátlan	nincs	12.000,-Ft
Giganet 15	15,36/3,07	0,51/0,51	korlátlan	1 év	6.000,-Ft
Mikro Mini	4,09/0,12	0,12/0,06	korlátlan	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk	
Mikro Basic	6,14/0,19	0,12/0,06	korlátlan	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk	
Mikro L	8,19/0,25	0,25/0,06	korlátlan	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk	
Mikro XL	10,24/0,51	0,25/0,06	korlátlan	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk	
Mikro XXL	12,28/1,02	0,51/0,12	korlátlan	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk	

1. b. melléklet-Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Az Előfizető/használó ethernet hálózaton keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

A Szolgáltató RJ45 csatlakozású fali aljzatot szerel fel az Előfizető lakásának bejárati helyiségébe, amely egyben szolgáltatási átadási pontnak tekintendő. Az Előfizető ezen csatlakozó felületen, illetve a szerződéskötéskor kiosztásra került PPP azonosítóval veheti igénybe az Internet szolgáltatást. A lakáson belül történő kábelelvezetés és fenntartás az Előfizető hatásköre.

Az Ethernet hálózati szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Csomag neve	Sáv szélesség (letöltés/feltöltés) Mbit/s	Garantált le/feltöltési sebesség Mbit/s	Adatforgalmi korlát	Hűség idő	Bekötési díj
GigaTorrent 100/100	102,4/102,4	10,24/10,24	korlátlan	nincs	0,-Ft
GigaTorrent Basic	51,20/10,24	5,12/5,12	korlátlan	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk	
GigaTorrent	102,40/30,72	5,12/5,12	korlátlan	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk	
MiniTorrent	5,12/5,12	1,02/1,02	korlátlan	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk	
MegaTorrent	61,44/20,48	5,12/5,12	korlátlan	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk	

1. c. melléklet-Díjszabás (a díjak az ÁFA-t tartalmazzák)

Szolgáltatási csomagok egyszeri és havi díjai:

Szolgáltatás típusa	Díjak	Határozatlan idejű szerződés elkötelezettség nélkül	1 éves hűségnyilatkozattal
Giga Torrent Basic	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	2.600,-Ft	
Giga Torrent 100/100	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	3000,-Ft	
Giga Torrent	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	5.300,-Ft	
Mini Torrent*	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	2.200,-Ft	
Mega Torrent*	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	3.100,-Ft	

Giganet Internet Szolgáltató Kft.

Mikro Mini*	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	4.200,-Ft	4.200,-Ft
Mikro Basic*	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	5.300,-Ft	5.300,-Ft
Mikro L*	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	8.000,-Ft	8.000,-Ft
Mikro XL*	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	10.500,-Ft	10.500,-Ft
Mikro XXL*	Egyszeri belépési díj		
	Havidíj	13.300,-Ft	13.300,-Ft
Giganet 5	Egyszeri belépési díj	12.000,-Ft	6.000,-Ft
	Havidíj	4.200,-Ft	3.900,-Ft
Giganet 10	Egyszeri belépési díj	12.000,-Ft	6.000,-Ft
	Havidíj	6.200,-Ft	5.500,-Ft
Giganet 15	Egyszeri belépési díj	12.000,-Ft	6.000,-Ft
	Havidíj	9.200,-Ft	8.500,-Ft

*ezt a csomagot már nem forgalmazzuk

A díjak az ÁFA-t tartalmazzák.

A Giganet 5, Giganet 10, Giganet 15 csomagok esetében az 1 éves hűségidő letelte után automatikusan az aktuális hűségidő vállalása nélküli tarifa lép életbe.

Egyéb díjaink:

A díjak alkalmazása	Elnevezése	Mértéke
A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	2.000,-Ft
Az ügyfél hibájából történt kikapcsolást követően, a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	2.000,-Ft
Levélben történő felszólítás, díjak nem megfizetése, vagy más szerződészegés esetén	Felszólítás	300,-Ft
A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás-hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás.	Áthelyezési díj	6.000,-Ft
Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő.	Kiszállási díj	2.500,-Ft
Késpénz átutalási megbízási csekk kiállítása	Sárga csekk nyomtatása	250,-Ft
Az ügyfél saját részére végzett installációs tevékenységek, amelyek nem érintik a szolgáltató hatáskörét	Helyszíni installációs díj (minden megkezdett óra)	2.500,-Ft/óra

E-számla nyilatkozat alapján történő kiküldése	Nyomatási és postaköltség	300,-Ft
------------------------------------------------	---------------------------	----------------

Kiegészítő szolgáltatások díjai:

Szolgáltatás neve	Havi díj
Fix IP cím	2.500,-Ft
Netmegosztás szolgáltatás	2.500,-Ft

1. d. melléklet

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

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

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 esetén órában)	15 nap
A 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal	72 óra
A 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	30 nap
A 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve	97%
A 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	75%