

**INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ HELYHEZ KÖTÖTT ÉS****INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ HELYHEZ NEM KÖTÖTT TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁS****Általános Szerződési Feltételek kivonata****1. Szolgáltató adatai, ügyfélszolgálat elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe**

Szolgáltató cégneve:	QuaesTel Telekommunikációs Kft.
Szolgáltató rövidített cégneve:	QuaesTel Kft.
Szolgáltató székhelye:	1132 Budapest, Váci út 30.
Szolgáltató telefonszáma:	06-1/299-99-92
Adószám:	12841859-2-41
Cégjegyzékszám:	01-09-706068
Statisztikai számjel:	12841859642011301
Bankszámlaszám:	11734066-29900875
Szolgáltató internetes honlapjának címe:	www.QuaesTel.hu
ÁSZF elérhetősége:	www.QuaesTel.hu
Központi e-mail cím:	info@quaestel.hu
Ügyfélszolgálat címe:	1132 Budapest, Váci út 30.
Ügyfélszolgálat telefonszáma:	06-80/10-20-20
Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje	munkanapokon 9-18 h-ig

**2. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult az alább felsorolt (ÁSZF 30.1. pont) illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti.

Az elévülési idő 1 év.

**Központi felügyeleti szervek:**

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén Felek az Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához (NHH) vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletjéhez jogosultak fordulni.

Nemzeti Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Telefon: 1-457-7100

Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: 1-459-4999

A szolgáltatóknak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 1- 472-8900

#### Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál a felek kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

#### Területi felügyeleti szervek:

Az Előfizető elsősorban a szolgáltatás nyújtásának helye szerinti, területileg illetékes felügyeleti szervezetekhez jogosult fordulni.

### 3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 5. sz. melléklete szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

#### Felvilágosítás Előfizetői adatokról

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizető kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni. Szolgáltató az Előfizető személyes adatait ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi. Az Előfizető ezen adataihoz az Előfizetői szerződésben megadott telefonszám/azonosító segítségével fér hozzá.

#### Előfizetői adatok tárolási ideje

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az Előfizetői szerződés fennállása alatt, illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig az Előfizető tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az Előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

#### Adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatás

A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

#### A Szolgáltató adat-és titoktartási kötelezettsége

Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltatót, annak tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanosságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben számláját vagy egyéb tartozását a számlán vagy egyéb érvényes iraton feltüntetett esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató a számlatartozás behajtását egy, az általa ezzel a feladattal megbízott, titoktartásra kötelezett harmadik személlyel is elvégeztetheti.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával feltétlenül és visszavonhatatlan beleegyezését adja ahhoz, hogy az írásbeli felszólítást követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a nevét, késedelmes fizetésének tényét, valamint az ezzel kapcsolatos adatait egy nyilvános – harmadik személyek által hozzáférhető – adatbázisban rögzítsék, illetve hogy ezeket a Szolgáltató másik távközlési szolgáltatónak átadja.

### 4. Előfizetői szolgáltatások meghatározása, szolgáltatási díjak, kedvezmények megállapítása, minőségi célértékek

A QuaesTel Kft., helyhez kötött távbeszélő szolgáltatása VoIP alapú telefonrendszer, amely az Internet mint hálózat közbeiktatásával sokrétű telefonálási alternatívát kínál, a hagyományos telefon szolgáltatásokkal szemben. A szolgáltatás távbeszélő összeköttetés létesítését teszi lehetővé belföldön és külföldön elérhető nyilvános távbeszélő (PSTN) és mobil rádiótelefon hálózathoz csatlakozó előfizetőkkel.

A szolgáltatás KSH besorolása:

SZJ 64.20.12.0 Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás

SZJ 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás

SZJ 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás

SZJ 64.20.16 Adathálózati szolgáltatás

A szolgáltató által nyújtott QLink PBX IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások részletes meghatározását az ÁSZF III. pontja tartalmazza.

#### Egyszeri díjak

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az ÁSZF 3. sz. melléklete szerinti egyszeri, illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni. Az aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a mindenkor hatályos ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

#### Előfizetési díjak

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF 3. sz. melléklete szerinti díjakat köteles fizetni.

#### Minőségi célértékek

A szolgáltatások minőségi mutatóit és célértékeinek meghatározását az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

#### A minőségi célértékek értelmezése

- a.) Új hozzáférés létesítési idő  
A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.  
[megkezdett naptári nap]
- b.) Minőségi panasz hibaelhárítási ideje  
A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje.  
[megkezdett óra]
- c.) Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje  
A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje  
[megkezdett nap]
- d.) A szolgáltatás-rendelkezésre állása (RA)  
A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%]
- e.) A rendelkezésre állás számítási módja  
 $RA = [1 - SZKT / SZT] * 100$ , ahol  
SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama  
SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam
- f.) A sikertelen hívások aránya  
A sikertelen hívások aránya a vizsgált időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)
- g.) A hívás felépítési ideje  
A hívás felépítése az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)
- h.) Kezelő, hibafeltevő válaszideje:  
A kezelői, hibafeltevő munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszideje. (másodperc)
- i.) Bithibaarány hozzáférési vonalanként  
A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

#### 5. A számlázás módja

A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, aki a számla összegét az azon feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál. Az Előfizető által megadott levelezési címre, illetve az Előfizető állandó lakhelyére, tartózkodási helyére, székhelyére kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 5. napon kézbesítettnek tekintendők. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz végéig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhoz 20. napjáig bejelenteni. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla kiegyenlítése átutalással történik. Az Előfizetőnek a számlán feltüntetett, esedékes teljes összeget kell megfizetnie a fizetési határidőig, az összegre nézve beszámítással nem élhet.

A telepítési díjat, ha ilyen költség felmerül, az Előfizető bekapcsolása után fizeti meg az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkor jogszabályoknak megfelel. A számlázási rendszer zárt, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

#### Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

Az előfizetési- és a forgalmi díj megfizetésének gyakorisága havi rendszerességgel történik. A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül esedékes.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen ÁSZF-ben meghatározott módon értesíti.

## 6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje

A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál telefonon vagy e-mailben jelentheti be.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) élőhangos hibabejelentőt működtet. Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Az élőhangos szolgálat szünetelése idején a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató köteles nyilvántartásba venni, és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást.

Hibabejelentő elérhetőségei: 06-80/10-20-20, 06-1/299-99-92, telekom@support.quaestel.com

#### Hibabejelentés, hibás teljesítés

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, e-mailben vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeknel alacsonyabb szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) a hibát nem jelentették be,
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
- g) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

#### Hibaelhárítás időtartama

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg tartozó hibát az ÁSZF 4. számú mellékletében vállalt célértéken belül kijavítani.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor, és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik.

#### A hibabejelentés nyilvántartása

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

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

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
  - b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
  - c) a hibajelenség leírását;
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
    - a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
  - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
  - f) a hiba okát,
  - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
  - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

#### Hibabejelentés visszaigazolása

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan e-mailben az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott, vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában

#### Előfizető értesítése a hiba javításáról

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

A Szolgáltató a hibaelhárítás után, annak megtörténtéről az Előfizetőt e-mail formájában értesíti. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

#### Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítás során

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján az ÁSZF 4. számú mellékletében vállalt célértéken belüli határidőben elvégzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

#### Előfizető érdekkörébe tartozó hiba

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, és az ÁSZF 3. számú melléklete szerinti kiszállási- és munka óradíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 3. számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

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

#### Soron kívüli hibaelhárítás

Amennyiben az Előfizető kéri, és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást az ÁSZF 3. számú mellékletben megjelölt sürgősségi díj ellenében.

#### Késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

Az ÁSZF 23.5.3. pontjában megjelölt határidő nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- a) Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- b) Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető nem, vagy csak utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

#### Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót értesíti.

#### Előfizető által bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési rendje

Amennyiben Előfizető a QuaesTel Kft. szolgáltatásai igénybevételeiből eredő díjak összezszerűségét vitatja, az ellen írásban reklamációt kizárólag a QuaesTel Kft. ügyfélszolgálatához nyújthat be. Előfizető ezen jogával a hivatkozott számla fizetési határidejének lejáratáig teheti meg. Az ezt követően beérkezett számlareklamációkat a Szolgáltató nem köteles befogadni. A személyes ügyfélszolgálati iroda címe: 1132. Budapest, Váci út 30. A telefonos ügyfélszolgálat munkanapokon 9:00 és 18:00 óra között áll Előfizetők rendelkezésére. Telefon: 06 80 10 20 20, fax: 06 1 299 9993, e-mail: [info@QuaesTel.hu](mailto:info@QuaesTel.hu)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést felmondani.

Az Előfizetői számlareklamáció a számla fizetési határidejére nincs halasztó hatállyal.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői bejelentésnek 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 jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az

Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás elengedhetetlen részét képező jelszó védelméről gondoskodik. Az Előfizető jelszavának felhasználásból eredő károkért a Szolgáltató nem vonható felelősségre. Szolgáltató a 100 Ft alatti eltérések kivizsgálására és helyesbítésére nem kötelezhető.

Szolgáltató köteles a bejelentett számlapanasz kivizsgálását és elintézését a vállalt minőségi célértékek (ÁSZF 4. sz. melléklete) szerinti határidő betartásával rendezni.

#### **7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke.**

##### **Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

###### **Az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt tudomására jutást követően haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke:

- a) csomag jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső része és a hibabejelentésben szereplő, nem a vállalt minőségi követelményeknek megfelelő minőségben továbbított csomag részegysége és a csomagban összesen szolgáltatott részegységek darabszáma arányának szorzata, vagy
- b) egység jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő, ennek hiányában az Előfizető által az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a bejelentését megelőző 6 hónapban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult az ÁSZF 30.1. pontja szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti.

Az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál az ÁSZF 30.2. pontja szerinti bíróság illetékes.

##### **A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentését az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem vizsgálta ki. A maximálisan igényelhető kötbér mértéke az ÁSZF 23.5.10. pontjában meghatározott kötbér mértékéhez igazodik.

##### **Kötbérigény kezelése**

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, amely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba vesz, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető részére a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

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

A Szolgáltató az Előfizető utólagos bejelentésére nem fizet kötbért.

### Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni, valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért). A kártérítés összege a Szolgáltatónak okozott kárral azonos mértékű.

### Előfizetői kártérítési igények kezelése

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

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

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, amely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

### Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

## **8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átírás szabályai**

### Az Előfizetői szerződés módosítása

Az Előfizetői szerződés általában a Felek egyező akaratával módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítása írásban, üzletkötőn keresztül, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, postai levélben az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet.

### Az ÁSZF módosítása

Az ÁSZF - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a jelen bekezdésben foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást az ÁSZF 12.3 pontja tartalmazza.

#### A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei

A Szolgáltató az ÁSZF rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató:

- a) a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) az n ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- c) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- d) egyéb, vis maior vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása 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.

#### Az Előfizető ÁSZF módosítás miatti szerződés felmondási joga

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.3 pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Ha a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

A jelen pont vonatkozásában az előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja az elektronikus levél formájában kézbesített értesítés elküldésének napját követő 4. napon, illetve az egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítés esetében az egyéb elektronikus hírközlési módon megtett közlés napját követő 4. napon.

Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

#### Kétoldalú szerződésmódosítás - lényeges módosítások esetében

Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a szerződés módosítást kezdeményezni. Az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

#### Díjmódosítás

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az ÁSZF módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - a Feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó eltérő megállapodása kivételével - elfogadásnak minősül.

### Előfizető egyoldalú szerződés módosításai

Az egyedi Előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik. Az Előfizető igénye esetén a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja Előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette és az előfizetői minőség megváltoztatásához szükséges feltételeket igazolta, továbbá aktuális díjtartozása nincs és az adminisztrációs átírási díjat és az egyéb esetleg felmerülő díjakat (így például amennyiben az átírandó előfizetéshez hűségnyilatkozat kapcsolódik és a hűség átvállalására nem kerül sor, a hűségnyilatkozatban rögzített összeg) megfizette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát, a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

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

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 30 napon) belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

Ha az Előfizető módosítani kívánja havidíjas szolgáltatásainak körét (új szolgáltatás aktiválása, meglévő szolgáltatás lemondása), azt a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja, feltéve, hogy kérelmét írásban (postai levél, fax, e-mail) annak kért hatályba lépése előtt legalább 3 munkanappal eljuttatta a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

### Felek közös megegyezésével történő Előfizetői szerződés módosítás

#### Átírás:

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a Feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az átírás időpontját az átírást kérő Felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi előfizető jogutódja - az a személy akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik.

Előfizető kijelenti, hogy az átírást követő 15 napon belül rendezi jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tesz a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

#### Áthelyezés:

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásakor egyeztetett időpontban - de legfeljebb a kérelem beérkezését követő 30 napon belül - teljesíti, ha a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az egyeztetett időpontban saját érdekkörében felmerülő okból nem teljesít, úgy az késedelmes teljesítésnek minősül, amely esetben Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű. Az áthelyezés díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, amely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 180 napon belül nem kerül sor, az Előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az Előfizetői szerződés megszűnik.

#### Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének bármely esetében a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető hívást kezdeményezni és fogadni nem tud. Ez vonatkozik a segélyhívó számokra is.

#### A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
- d) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy
- e) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

#### Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az Előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli, előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maioroknak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett. A szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkat a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés, ha a szünetelést az Előfizető kérte, vagy a szünetelés az Előfizetőnek felróható okra vezethető vissza.

Az Előfizető kérésére az Előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet – kivéve a határozott idejű szerződéseket.

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban kérheti. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi, a 3.sz mellékletben meghatározott eljárási díj megfizetése mellett.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Amennyiben az Előfizető a szüneteltetés lejárta után nem kéri a szolgáltatás visszakapcsolását, úgy Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést 8 napos felmondási idővel felmondani.

A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb 6 hónapra szüneteltetheti, míg más előfizetők esetében a szüneteltetés időtartama legalább egy hónap azzal, hogy a szüneteltetés összidőtartama naptári évenként legfeljebb 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást feltételes kedvezménnyel kívánja igénybe venni, úgy az érdekkörébe tartozó szolgáltatás szüneteltetésének lehetőségéről a hűségnyilatkozatban vállalt időtartamra lemond.

A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

#### A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló első felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos; 50 000 Ft feletti díjtartozás esetén a fizetési határidő lejártát követő 10 napos- határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- Tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, - elveket.

Az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 15.1.b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban, elektronikus levél formájában értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatásokat sem biztosítja. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

A fenti bekezdéstől eltérően a telefonszolgáltatás tekintetében Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

#### Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 15.1. pont szerinti bármely korlátozást a kérelem kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, az Előfizetőnek nincs semmilyen díjtartozása, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 3. számú mellékletben feltüntetett visszakapcsolási díjat (visszakapcsolási díj Szolgáltató általi felfüggesztés esetén) számolhat fel.

A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti – korlátozásból eredő igényét a Szolgáltató peren kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

#### Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor megküldi az Előfizető részére az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát.

#### A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével – amennyiben a Felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

#### A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A határozatlan idejű szerződés automatikusan megszűnik, amennyiben az Előfizető az utolsó hívást követően 180 napig teljesen tétlen. Ez azt jelenti, hogy az Előfizető arra alkalmas készülékkel nem regisztrál a Szolgáltató hálózatában, illetve hívást nem kezdeményez, és nem fogad. Határozatlan idejű szerződés automatikus megszűnése esetén az Előfizető:

- a) a szerződés megszűnését követő 180 napig visszaigényelheti hívószámát az adminisztrációs díj megfizetése mellett.
- b) nem élhet számhordozási kéressel a Szolgáltató felé.

#### A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést írásban, legalább 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

#### A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést Szolgáltató egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utójára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta, nem fogadta el, nem kereste, ismeretlen vagy elköltözött, meghalt” jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

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

#### A Szolgáltató Felmondása Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést az Eht. 134 § (3)-(5) bekezdéseiben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű\* működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az Előfizető az egyetemes Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

\* A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekménynek minősül különösen az, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja.

#### A Szolgáltató felmondása előfizetői díjtartozás esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét,
- b) az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette, és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az ÁSZF 15.1 pontjának feltételei szerint – a kárenyhítés érdekében korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szerződést kötött a Szolgáltatóval, és akár egy szerződéssel kapcsolatban is elmulasztotta díjfizetési kötelezettségét, a Szolgáltató jogosult megszüntetni az Előfizető valamennyi Előfizetői Szerződését a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint.

Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni, és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

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

Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Az 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató az Előfizető kérésére, az ügyfélszolgálatán fizeti vissza.

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételehez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására, különben ezen esetekben az Előfizető elveszíti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszíti az Előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a tőle elvárható módon együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában lévő technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak. Amennyiben ennek a kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére.