

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ArraboNet Kft.
Internetszolgáltatás – Magyarország területén

2015. szeptember 1.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség.....	5
1.1. A szolgáltató neve és címe.....	5
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....	5
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei.....	5
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	5
1.5. A Felügyeleti szervek elérhetősége.....	5
1.6. Az Általános Szerződési feltételek elérhetősége, célja.....	5
1.7. Az Általános Szerződési feltételek hatálya.....	7
1.8. Jelen dokumentumban alkalmazott fogalmak.....	7
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:.....	10
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 6/2011 (X. 6.) MNHH rendelet 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,.....	10
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája,.....	12
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,.....	12
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban;.....	13
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	15
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma,.....	15
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,.....	15
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,.....	15
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,.....	15
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;.....	15
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:.....	16
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,.....	16
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, 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,.....	16
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,.....	16
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;.....	17
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:.....	18
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,.....	18

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;	19
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	21
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás;	21
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése);	23
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja;	25
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje;	26
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele;	27
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;	27
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	28
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;	28
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések;	30
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége;	30
7.4. A kártérítési eljárás szabályai;	30
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai;	30
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;	33
8.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak;	33
8.2. A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok;	33
8.3. A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek;	34
8.4. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek;	35
8.5. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata;	36
9. A szerződés időtartama:	38
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;	38
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;	42

9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje;.....	44
10. Adatkezelés, adatbiztonság;.....	45
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama;.....	45
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;.....	49
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);.....	50
11.1. Előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat.....	50
11.2. Tételes számla (hívásrészletező) igénylése.....	50
11.3. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	50
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;.....	51
12.1. Rendes felmondás.....	51
12.2. Rendkívüli felmondás.....	51
12.3. Biztosíték.....	53
12.4. Egyéb megszűnési okok.....	53
12.5. Általános szabályok.....	54
12.6. Leszerelés.....	54
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;.....	56
13.1. A szolgáltató nem nyújt közvetítőválasztás útján elérhető szolgáltatást.....	56
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei;.....	57
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	57
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	57
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	57
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	57
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.....	58
15.1. A szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást.....	58

I. Melléklet: A panasztétel feltételei, valamint a felügyeleti szervek és elérhetőségeik.	59
II. Melléklet: Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók.....	61
III. Melléklet: A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	63
IV. Melléklet: A díjazás és számlázás alapelvei.....	68
V. Melléklet - Etikai Kódex.....	72
VI. Melléklet - Érvényes ArraboNet tarifák és minőségi mutatóik.....	74
VII. Melléklet: Egyszeri és speciális díj tételek:.....	80

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

ArraboNet Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Cégjegyzékszám: 08-09-008652
Székhely: 9022 Győr, Apáca u. 49.
A továbbiakban: Szolgáltató vagy ArraboNet Kft.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Postai cím: 9022 Győr, Apáca u. 49.
Telefon (földi): 96/33-66-63
Telefon (voip): 96/999-111
Mobil: 20/932-9001
Fax: 96/529-817
E-mail: titkar@arrabonet.hu
Nyitva tartás: hétköznap 8-16 óráig
A szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe, elérhetősége és működési rendjére vonatkozóan a mindenkor aktuális adatok megtalálhatók a www.arrabonet.hu weboldalon.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Telefon (földi): 96/529-818
Telefon (voip): 96/999-111
Mobil: 20/932-9001
Fax: 96/529-817
E-mail: ugyelet@arrabonet.hu

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.arrabonet.hu>

1.5. A Felügyeleti szervek elérhetősége

Megtalálható az 1. mellékletben

1.6. Az Általános Szerződési feltételek elérhetősége, célja, hatálya

1.6.1. Az Általános Szerződési feltételek célja, hatálya

1.6.1.1. A Hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 130.§ (1) –ben foglaltaknak megfelelően, figyelemmel a 16/2003 (XII. 27.) IHM rendelet 3§ (1) bekezdésére, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendeletére, valamint a 13/2011 (XII. 27) MNHH rendeletére a Szolgáltató írásban a megadott formai és tartalmi követelményeknek megfelelő Általános Szerződési Feltételeket köteles készíteni. A hivatkozott törvény és rendeletek alapján - jelen ÁSZF - 2007. február 26. - tól határozatlan ideig hatályos. Az utolsó módosítás ideje: 2013.10.01.

1.6.2. Az Általános Szerződési feltételek elérhetősége

1.6.2.1. A Szolgáltató az ÁSZF szövegét telephelyén, ügyfélszolgálati irodájában nyomtatott formában, az adott évben végrehajtott módosításokkal együtt elhelyezi és mindenki számára elérhetővé teszi. Az internetes honlapján a dokumentumtárban ingyenesen közzéteszi. 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, és onnan letölthető. A honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg. Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad. 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 2 500 Ft díj fejében teszi meg.

1.7. Az Általános Szerződési feltételek hatálya

1.7.1. A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

1.7.1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),

1.7.1.2. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,

1.7.1.3. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.),

1.7.1.4. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),

1.7.1.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,

1.7.1.6. A 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,

1.7.1.7. A 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,

1.7.1.8. A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),

1.7.1.9. A 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli

megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

1.7.1.10. A 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

1.7.1.11. A 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.

1.7.2. A jelen ÁSZF-ben, és a jelen ÁSZF alapján kötött Egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekre az alábbi elsődleges jogszabályok rendelkezései alkalmazandók az alábbi sorrendiség figyelembevételével:

1.7.2.1. Eszr. vagy

1.7.2.2. Eht. és

1.7.2.3. Ptk

1.8. Jelen dokumentumban alkalmazott fogalmak

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközléstevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Üzleti Előfizető: az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Nem egyéni (üzleti/intézményi) Előfizető: a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

Bejelentés: Az Előfizetői bejelentés olyan- Előfizetői panasznak nem minősülő – észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

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.

Hibajelentés: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos

Eht.: az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény

Előfizetői Hozzáférési Pont: azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakozik a publikus internethez, és ezzel közvetetten a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont nem a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelőségének átadási pontja (határa).

Előfizetői Szerződés: a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött Szerződés, mely az egyedi Előfizetői Szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

Előfizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet Magánszemély (Egyéni Előfizető), Egyéni vállalkozó (Üzleti Előfizető), Gazdasági társaság (Üzleti Előfizető), valamint Egyéb szervezet (Üzleti Előfizető) kategóriájú.

Földrajzi Szolgáltatási Terület: a Magyar Köztársaság területén az NMHH által földrajzi számozási területnek minősített azon terület ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

Igénylő: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki, vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni, és arra még Előfizetői Szerződést nem kötött.

Egyéb szervezet: (non-profit szervezetek) azok, amelyek nem haszonszerzés céljából, - azaz nyereség- illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése, szakmai érdekképviselet, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység (pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztisztület, költségvetési szerv).

Számlafizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

Szolgáltató: a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság

Társszolgáltató: olyan elektronikus hírközlési szolgáltató, amely hálózatának igénybe vételével a Szolgáltató szolgáltatását nyújtja, vagy amely szolgáltató Előfizetője a Szolgáltató hálózatán vesz igénybe szolgáltatást

Ügyfélszám: a Szolgáltatóval első alkalommal történő Szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

Szerződésszám: a Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződés száma, ami a későbbiekben az Előfizetői szerződés azonosítását szolgálja.

Végberendezés: az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi

Vis maior: előre nem látható, és el nem hárítható, az Előfizető és a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, külső ok

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

2.1. *Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 6/2011 (X. 6.) MNHH rendelet 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,*

- 2.1.1. Az igénylőnek, aki az Előfizetői 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.
- 2.1.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai
- 2.1.2.1. Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.
- 2.1.2.2. A szolgáltató, előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik, vagy hosszabbíthatják meg.
- 2.1.2.2.1. Írásbeli szerződéskötés esetén az előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés előfizető által aláírt példányának szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg. A szerződés beérkezését követően a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.
- 2.1.2.2.2. Az előfizető az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését, vagy meghosszabbítását elektronikus úton is kezdeményezheti a szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlat elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet szolgáltató az előfizető ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton történő visszaigazolásával fogad el.
- 2.1.2.2.3. Az előfizető az egyedi szolgáltatási szerződés meghosszabbítását ráutaló magatartással is kezdeményezheti, ha a szolgáltatást a lejárt után is igénybe veszi és az előfizetési díjat folyamatosan fizeti. További feltétel még, hogy a szolgáltató a szerződés lejáratáig tájékoztassa, ajánlatot tegyen és visszaigazolja a szerződés hosszabbítás tényét.
- 2.1.2.2.4. Az előre fizetett szolgáltatások esetén az előfizető regisztrációs oldal az elektronikus úton történő kitöltésével igazolja a szerződés létrejöttét, annak feltételeit, amelyet szolgáltató haladéktalanul visszaigazol.
- 2.1.2.2.5. Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül elektronikus úton az előfizető részére.

- 2.1.2.2.6. A visszaigazolás előfizető részére való, elektronikus úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.
- 2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátjai
- 2.1.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei
- 2.1.3.1.1. Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.
- 2.1.3.1.2. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.
- 2.1.3.1.3. A forgalomnak a szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe.
- 2.1.3.1.4. Amennyiben az előfizető olyan Internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzést követően teljesíthető a szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az előfizető és a szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.
- 2.1.3.1.5. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát másnak át nem engedheti.
- 2.1.3.1.6. Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.
- 2.1.3.1.7. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.
- 2.1.3.1.8. Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.
- 2.1.3.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból
- 2.1.3.2.1. A szolgáltatás elérhetősége a megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkori aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton, ezen belül a www.arrabonet.hu honlapon is megtekinthető.
- 2.1.3.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátjai
- 2.1.3.3.1. A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátjait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (III. sz. melléklet).
- 2.1.3.3.2. A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

2.1.3.3.3. A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a www.arrabonet.hu honlapon is folyamatosan elérhető.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája,

2.2.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel nyilatkozatát a 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

2.2.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

2.2.2.1. Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, szolgáltatástól függően az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

2.2.2.2. Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők: neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszám, aláírási címpéldány, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve - ha a cég jegyzésére nem jogosult, nevére szóló meghatalmazás -, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma.

2.2.3. 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 az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

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

2.3.1. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevétele a szolgáltató a 2.1.2.2.1 ill. 2.1.2.2.2 pontban leírt esetben a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 30 napon belül teszi elérhetővé.

2.3.2. A 2.1.2.2.3 pont szerint létrejött szerződés esetében a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevétele a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttének időpontjában teszi elérhetővé.

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

- 2.4.1. Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.
- 2.4.2. Az ajánlat előfizetői szerződés megkötésére irányuló olyan nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni.
- 2.4.3. Az ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni.
- 2.4.4. Az ajánlat kötelező tartalmi elemei megegyeznek a 2.2. pontban részletezett Előfizetői szerződéshez szükséges tartalmi elemekkel
- 2.4.5. Az igénylő az ajánlatban köteles továbbá arról is nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.
- 2.4.6. A Szolgáltató az ajánlat beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti ajánlattevőt arról, hogy (1). az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi, (2). a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot, vagy (3). az ajánlatot elutasítja.
- 2.4.7. Az ajánlat alapján a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség
- 2.4.8. Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja különösen, ha: (1). az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van, (2) az igénylő számlatartozása miatt más elektronikus hírközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta, (3). az igénylő számlatartozása miatt ellene más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett, (4). az igénylő más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel kárt annak okozott, (5). olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta. (6). igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és e nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

- 2.4.9. A Szolgáltató jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő: (1). a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díjat a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha (2). az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.
- 2.4.10. A Szolgáltató és az Előfizető adataiban történő változás kezelését a 14.4 pont tartalmazza.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma,

- 3.1.1. Az Előfizetői Internet szolgáltatás az III. számú melléklet szerinti, a távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.
- 3.1.2. Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF III. sz. mellékletét képezi. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,

- 3.2.1. A szolgáltatás Magyarország területén ott vehető igénybe, ahol Szolgáltató saját távközlési berendezéseivel, vagy harmadik fél bevonásával ésszerű költségek mellett a szolgáltatás kiépíthető.

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

- 3.3.1. A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy a végfelhasználó elérhesse a segélyhívó szolgálatokat a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is.
- 3.3.2. A szolgáltató jogszabály alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

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

- 3.4.1. A Szolgáltató nem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak, így egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatást nem nyújt.

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

- 3.5.1. 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.
- 3.5.2. Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.
- 3.5.3. 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 kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,

4.1.1. A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

4.1.2. A hatályos szolgáltatásminőségi követelmények célértékei a Szolgáltató weboldalán a dokumentum tárban érhetők el.

4.1.3. A szolgáltatásokra jellemző szolgáltatásminőségi mutatókat és célértékeket a jelen ÁSZF II. és III. 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,

4.2.1. 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,

4.3.1. A Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

4.3.2. Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető (1) a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, (2) a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, (3) az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja, (4) illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozhatja, illetve felmondhatja, amelynek részletes szabályait az ÁSZF tartalmazza

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;

- 4.4.1. Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.
- 4.4.2. A jelen pont megszegése esetén a szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja, valamint az előfizetői szerződést felmondhatja.
- 4.4.3. Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.
- 4.4.4. Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz vagy hálózat, illetve távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

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,

5.1.1. A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

5.1.2. Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

5.1.2.1. Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 5 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.

5.1.2.1.1. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

5.1.2.1.2. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amelynek mértékét a VII. sz. melléklet tartalmazza.

5.1.2.2. Amennyiben az előfizető a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidőig, majd az ezután küldött elektronikus vagy postai levélben történő felszólításban szereplő póthatáridő lejáratáig sem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozhatja ill. szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg, azonnali hatállyal alkalmazni.

5.1.2.2.1. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szüneteltetést megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

5.1.2.3. 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 a jelen általános szerződési feltételek V. számú mellékletét képező Etikai Kódex elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

5.1.2.4. 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 az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

5.1.2.5. Ha a szolgáltatás a 5.1.2.3, 5.1.2.4 pontokban leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

5.1.2.5.1. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a VII. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

5.1.2.6. A szolgáltatásnak az előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

5.1.3. Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 365 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

5.1.4. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

5.1.4.1. Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 1 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

5.1.4.2. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

5.1.5. A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a VII. sz. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

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;

5.2.1. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

5.2.1.1. a) Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a szolgáltatónak jelzi, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését haladéktalanul megszüntetni.

- 5.2.1.2. Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
- 5.2.1.2.1. Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- 5.2.1.2.2. Az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek: olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail-ek, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják, ill. az olyan e-mail-ek, amelyek több, mint 32 címzettet tartalmaznak a „címezettek” listában (To, Cc, Bcc). A szolgáltató az ilyen kéretlen tömeges illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.
- 5.2.1.2.3. Az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre, más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre
- 5.2.1.2.4. Az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva a szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért, vagy a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő, vagy az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek, vagy az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.
- 5.2.1.2.5. Az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- 5.2.2. Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg, azonnali hatállyal alkalmazni.
- 5.2.3. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a VII. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.
- 5.2.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

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

- 6.1.1. A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és azt az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig megőrzi.
- 6.1.2. A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:
- 6.1.2.1. az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- 6.1.2.2. az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- 6.1.2.3. a hibajelenség leírását;
- 6.1.2.4. a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- 6.1.2.5. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- 6.1.2.6. a hiba okát;
- 6.1.2.7. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- 6.1.2.8. az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a fenti 6.1.2.7 pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.
- 6.1.3. A szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíti arról, ha
- 6.1.3.1. további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 óras időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet); vagy
- 6.1.3.2. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
- 6.1.4. A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítja, és azért díjat, illetve a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási stb.) költséget nem számít fel, továbbá a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.
- 6.1.5. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.
- 6.1.6. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők

meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a fenti 48 órás határidőn belül meg kell kérnie.

- 6.1.7. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a fenti 6.1.3.1 pont 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.
- 6.1.8. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető a fentiek szerint 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.
- 6.1.9. A szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba veszi. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- 6.1.10. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül az eredeti hibabejelentés szerinti hiba ismételen jelentkezik és azt az előfizető ezen 72 órás határidőn belül ismételen bejelenti. 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.
- 6.1.11. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatóró eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatórólása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.
- 6.1.12. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a VII. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha
 - 6.1.12.1.a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
 - 6.1.12.2.a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
 - 6.1.12.3. az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
 - 6.1.12.4. a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

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

- 6.2.1. A szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, telefonos, internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.
- 6.2.2. Az előfizető a bejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy írásban, postai úton – ajánlott, tértivevénnyel ellátott levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail) a Szolgáltató hivatalos címre küldve.
- 6.2.3. Az előfizető által szóban tett bejelentést, panaszt a szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja, a panaszt pedig írásbeli panaszként kezeli, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az előfizetőnek küldendő érdemi válasszal együtt megküldi. A telefonon közölt szóbeli panaszt a szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:
- 6.2.3.1. a panaszos előfizető nevét, lakcímét;
 - 6.2.3.2. a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját;
 - 6.2.3.3. a panasz részletes leírását, a panaszos előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzékét;
 - 6.2.3.4. a szolgáltató nyilatkozatát az előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
 - 6.2.3.5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírását;
 - 6.2.3.6. a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét;
 - 6.2.3.7. telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.
- 6.2.4. Az írásbeli panaszt a szolgáltató 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közzétevése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolással látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a szolgáltató 5 évig megőrzi, és az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét is.
- 6.2.5. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak

- helyt ad-e. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató az előfizetői szerződést nem mondhatja fel a díj nemfizetése miatt.
- 6.2.6. Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt nem utasítja el 5 napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- 6.2.7. Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként pedig 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. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.
- 6.2.8. A szolgáltató az előfizető kérésére az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 6.2.9. 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 – tesz eleget. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja.
- 6.2.10. A szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltató rögzíti, és visszakereshető módon öt évig megőrzi. A szolgáltató az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel visszahallgatását. Ezen túlmenően a szolgáltató az előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát (a hangfájl elektronikus levél útján történő megküldésével az előfizető által megjelölt e-mail címre, illetve a hangfájlnak az előfizető által a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében a szolgáltató rendelkezésre bocsátott digitális adathordozóra történő másolásával). A másolat rendelkezésre bocsátása hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kérhető.
- 6.2.11. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:
- 6.2.11.1. a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- 6.2.11.2. az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,

- 6.2.11.3. a 6.1.3. pont és 6.1.5. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
- 6.2.11.4. a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.5. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- 6.2.11.5. korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után. Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.5. pont tartalmazza.
- 6.2.12. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül -az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt -köteles eleget tenni.
- 6.2.13. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy
- 6.2.13.1. a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- 6.2.13.2. az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében -amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik -banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg

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

- 6.3.1. Az előfizető az előfizetői szolgáltatási hibás teljesítése esetén:
- 6.3.1.1. hibabejelentést tehet (ÁSZF 6.1 pont);
- 6.3.1.2. bejelentést, panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ÁSZF 6.2 pont);
- 6.3.1.3. hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (ÁSZF 6.6 pont);
- 6.3.1.4. kötbérre lehet jogosult (ÁSZF 6.2 és 7.5 pont);
- 6.3.1.5. kártérítésre lehet jogosult (ÁSZF 7.4 pont);
- 6.3.1.6. az előfizetői szerződés felmondására jogosult (ÁSZF 12. pont).

- 6.3.2. A előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 7.5 pontja határozza meg.
- 6.3.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az ÁSZF 6.2 és az ÁSZF 6.6 pontja határozza meg.

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

- 6.4.1. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét az ÁSZF 6.2 pontja tartalmazza.
- 6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózathoz indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető. Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató –a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén– saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- 6.4.3. A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon –a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni– a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.
- 6.4.4. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.2.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket -ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelenpont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.
- 6.4.5. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 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 az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,

6.5.1. A szolgáltató hálózatából biztosítja az országos tudakozó szolgáltatás igénybevételét. A tudakozó szolgáltatás a 198 hívószámon érhető el. A tudakozó szolgáltatás igénybevételének díját a VII. sz. melléklet tartalmazza.

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 feltüntetésére;

6.6.1. Az előfizető a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az I. mellékletben szereplő felügyeleti szervekhez fordulhat

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. Díjszabás

7.1.1.1. Az egyes szolgáltatásokért fizetendő egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat, a díjazási időszakokat, díjcsomagokat és egyéb kapcsolódó díjazási rendelkezéseket az ÁSZF VI. és VII. sz. melléklete tartalmazza.

7.1.1.2. Az VI. és VII. sz. melléklet szerinti díjak az általános forgalmi adó mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

7.1.2. A számlázás alapja

7.1.2.1. A telefonszolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszédkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

7.1.2.2. A telefonszolgáltatás forgalmi díjainak mérése mobil célállomás esetén 30 másodperc alapon, minden egyéb irány esetén másodperc alapon történik, elszámolása az VI. sz. mellékletében meghatározott módon történik.

7.1.3. A számla kiállítása

7.1.3.1. A szolgáltató havonta legalább egyszer – illetve az egyedi előfizetői szerződésben más díjfizetési mód (negyedéves, féléves, éves) választása esetén a választott időszakonként – az esedékes díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 5 nappal köteles az előfizető részére megküldeni. Ha az előfizető a tárgy hónapot követő hónap végéig nem kap számlát, azt írásban be kell jelentenie a szolgáltató ügyfélszolgálatán, az előfizető beazonosíthatóságához szükséges adatokkal.

7.1.4. Tételes számlamelléklet

7.1.4.1. Telefonszolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban tünteti fel. A szolgáltató feltünteti a beszéd és nem beszéd célú

hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve az NMHH által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

7.1.5. Hívásrészletező

7.1.5.1. A szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a kiállított számlához a fentieknél részletesebb számlamellékletet (hívásrészletező) csatol, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

7.1.5.2. Hívásrészletezőt a szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizető részére is kiállít, amennyiben az előfizető azt utólagosan kéri.

7.1.5.3. Ha az előfizető a szolgáltatótól hívásrészletezőt kér, ennek megadása előtt a szolgáltató az előfizető figyelmét felhívja arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

7.1.5.4. A telefonszolgáltatásról kiállított hívásrészletező a következőket tartalmazza: a hívott szám, a hívás kezdő időpontja, a hívás időtartama, a hívásegység díja, a hívás díja.

7.1.5.5. Az előfizető hívásrészletezőt eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhet a szolgáltató ügyfélszolgálatán, az VII. mellékletben meghatározott díj ellenében. Az előfizető hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól.

7.1.6. Kedvezmények

7.1.6.1. Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételeivel veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételenek feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is. Amennyiben az előfizető ezt a feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

7.1.6.2. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevétele kizárólag az Előfizető jogosult.

7.1.7. Késedelmi kamat

7.1.7.1. Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be.

7.1.7.2. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat.

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

7.2.1. Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

7.2.1.1. az előfizető részéről egyedi banki átutalással;

7.2.1.2. felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

7.2.1.3. postai csekken történő befizetéssel; vagy

7.2.1.4. a Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel.

7.2.2. A választott fizetési mód nem érinti a szolgáltató részére fizetendő díj mértékét.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége,

7.3.1. Az akciókkal és akciós díjakkal kapcsolatos információk naprakészen elérhetőek a szolgáltató honlapján.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai,

7.4.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt elévülnek, amelyet a fenti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.4.2. Az Előfizető kártérítési igényt írásban terjeszthet elő, bizonyítékainak megjelölésével és lehetőség szerinti csatolásával.

7.4.3. Amennyiben az előfizető a Szolgáltató által a kártérítési igénnyel kapcsolatban adott válasszal nem ért egyet, igényét a vonatkozó eljárási szabályok megfelelő alkalmazásával fizetési meghagyásos eljárás útján közjegyző előtt, illetve polgári per útján bíróság előtt érvényesítheti.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai;

7.5.1. Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben

7.5.1.1. A szolgáltató a szolgáltatás-nyújtás késedelmes megkezdésével összefüggésben nem vállal kötbérfizetést.

7.5.2. Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben

7.5.2.1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amennyiben az ÁSZF 6.1 pontjában előírtak szerint az előfizető által tett hibabejelentést követő 48 órán belül nem értesíti az előfizetőt további helyszíni vizsgálat szükségességéről és annak időpontjáról, illetve arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy hogy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel; feltéve, hogy a hiba elhárítása és az

előfizető arról történő tájékoztatása 48 órán belül nem történt meg. A kötbér mértéke az alábbi 7.5.2.3 pontban meghatározott vetítési alap kétszerese.

7.5.2.2. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba kijavításáig terjedő időszakra. A kötbér mértéke a 7.5.2.3 pontban meghatározott vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni. A kötbér mértéke a 7.5.2.3 pontban meghatározott vetítési alap nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

7.5.2.3. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

7.5.2.3.1. A hiba bejelentését megelőző hat 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;

7.5.2.3.2. Hat hónapnál rövidebb tartamú 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;

7.5.2.3.3. 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.

7.5.3. Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt

7.5.3.1. Amennyiben a szolgáltató az átírást a 9.3.3 pontban meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.5.4. Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

7.5.4.1. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF 9.3.1 pontjában az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.5.5. Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt

7.5.5.1. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.5.6. Kötbér a számhordozási eljárással kapcsolatban

7.5.6.1. Ha az ArraboNet Kft. mint a számhordozással összefüggésben átvevő szolgáltatóként eljáró szolgáltató az ÁSZF 8.5.1 pontja szerint az átadó szolgáltatóval szembeni

értesítési kötelezettségét, illetve a Központi referencia adatbázisba történő bejelentési kötelezettségét elmulasztja, számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

7.5.6.2. Ha az ArraboNet Kft. mint a számhordozással összefüggésben átadó szolgáltatóként eljáró szolgáltató a számhordozási igényt

7.5.6.2.1. indokolás nélkül;

7.5.6.2.2. az ÁSZF alábbi 8.2 pontjának megfelelő azonosítás ellenére;

7.5.6.2.3. nem az ÁSZF alábbi 8.4.3.2 pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt;

7.5.6.2.4. nem az ÁSZF alábbi 8.4.2 pontja szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt; vagy

7.5.6.2.5. a számhordozási igény elfogadását követően a Központi referencia adatbázisban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;

8.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően az előfizetői számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja;

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és előfizetők jogszabályban meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

Számhordozási megállapodás: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

8.2. A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok

8.2.1. Az átvevő szolgáltató a számhordozást kérő előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja.

8.2.1.1. Természetes személy esetén: név, születési név; születési hely és idő; anyja leánykori neve; állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely.

8.2.1.2. Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók esetén: cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve; cégjegyzékszám; adószám; székhely.

8.2.2. A szükséges dokumentumok

8.2.2.1. Természetes személy esetén:

8.2.2.1.1. Magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány/útlevél/vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;

8.2.2.1.2. Nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

8.2.2.2. Gazdálkodó szervezet esetén:

8.2.2.2.1. 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám;

8.2.2.2.2. a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája;

8.2.2.2.3. az eljáró képviselő személyi igazolványa;

8.2.2.2.4. meghatalmazás (ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

8.2.2.3. Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetén:

8.2.2.3.1. a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak);

8.2.2.3.2. az eljáró képviselő személyi igazolványa;

8.2.2.3.3. meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

8.3. A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek

8.3.1. A számhordozást kizárólag az előfizetői szerződésben előfizetőként megjelölt személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál. Az előfizető a számhordozást az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti.

8.3.2. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

8.3.3. Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni (más szolgáltató alatt értve bármely előzőszolgáltatót is).

8.3.4. Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az ÁSZF-jében az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

8.4. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

8.4.1. A szolgáltató köteles biztosítani a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát.

8.4.2. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multiplay) szolgáltatáscsomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indokolással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

8.4.3. A szolgáltató átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha:

8.4.3.1. a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az ÁSZF 8.2 pontjában meghatározott adatok és dokumentumok alapján;

8.4.3.2. az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy

8.4.3.3. az átadó szolgáltató a 8.4.2 pont szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a fenti 8.4.2 pont szerinti egyeztetésre tekintettel utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

8.4.4. Számhordozás kezdeményezése esetén az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az átvevő szolgáltató az előfizető tartozását átvállalja, úgy az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

8.4.5. A szolgáltató – amennyiben ez műszakilag lehetséges – lehetővé teszi az előfizetői szám megtartását az előfizető kérésére a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása (áthelyezés), illetve a szolgáltatásnyújtás technológiájának megváltozása esetén.

8.5. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

8.5.1 Számhordozás kezdeményezése az ArraboNet Kft-nél mint átvevő szolgáltatónál

8.5.1.1. Az ArraboNet Kft. mint átvevő szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az ArraboNet Kft. mint átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

8.5.1.2. Az ArraboNet Kft. mint átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy

8.5.1.2.1. a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

8.5.1.2.2. a hangpostaiüzenetek nem vihetők át;

8.5.1.2.3. előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;

8.5.1.2.4. az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;

8.5.1.2.5. az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában az ÁSZF 8.4.4 pontja szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – a tartozás átvevő szolgáltató általi átvállalása esetén – az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel;

8.5.1.2.6. az ÁSZF 8.4.2 pontja szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

8.5.1.3. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

8.5.1.3.1. az ArraboNet Kft. mint átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt;

8.5.1.3.2. az ArraboNet Kft. mint átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik;

8.5.1.3.3. az előfizető az ArraboNet Kft-nek mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

8.5.1.4. Ezt követően az ArraboNet Kft. mint átvevő szolgáltató jár el az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés

megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során.

8.5.1.5. Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatoságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

8.5.1.6. Az ArraboNet Kft. mint átvevő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára –legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha:

8.5.1.6.1. az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy

8.5.1.6.2. a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges; vagy

8.5.1.6.3. az ÁSZF 8.4.2 pontja szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották, mely esetekben a szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

8.5.1.7. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

8.5.1.8. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

8.5.1.9. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

8.5.1.10. Az előfizető hurok átengedéssel megvalósuló számhordozás teljesítési határidejébe a hurokatengedés azon határideje, melyet az előfizetői hurok átengedésről rendelkező referenciaajánlat készítésére kötelezett szolgáltató referenciaajánlatában rögzít, nem számít bele.

8.5.2. A számhordozási igény visszavonása

8.5.2.1. Az előfizető a számhordozási igényét az ArraboNet Kft.-nél mint átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az ArraboNet Kft. mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

9. A 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 előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

9.1.2. A határozott idejű szerződés megszűnése

9.1.2.1. A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik:

9.1.2.1.1. a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,

9.1.2.1.2. a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

9.1.2.1.3. a természetes személy Előfizető halála esetén

9.1.2.1.4. a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

9.1.2.1.5. az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 30 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

9.1.2.1.6. a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

9.1.2.1.7. a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

9.1.2.1.8. rendkívüli felmondással

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

9.1.2.3. A meghatározott idő leteltével történő megszűnése esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

9.1.2.4. A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződéses feltételeiről. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett

nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

9.1.2.5. A határozott idejű szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

9.1.2.5.1. Előfizetői okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor

9.1.2.5.2. az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget

9.1.3. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

9.1.3.1. A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

9.1.3.1.1. valamelyik fél általi felmondással,

9.1.3.1.2. a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

9.1.3.1.3. a természetes személy Előfizető halála esetén

9.1.3.1.4. a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

9.1.3.1.5. az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

9.1.3.1.6. a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

9.1.3.1.7. a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

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

9.1.4. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

9.1.4.1. Az előfizető és a szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

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

9.1.5. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

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

9.1.5.2. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

9.1.5.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

9.1.5.3.1. a felmondás indokát,

9.1.5.3.2. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

9.1.5.3.3. 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.

9.1.5.4. 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 utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta”, „nem kereste”, a „címezett ismeretlen” vagy „elköltözött” 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.

9.1.6. Felmondás Előfizető szerződésszegése esetén

9.1.6.1. A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

9.1.6.1.1. 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,

9.1.6.1.2. 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,

9.1.6.1.3. az Előfizető az egyetemes Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,

9.1.6.1.4. az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

9.1.6.1.5. az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást, a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,

9.1.6.1.6. vagy az általa nem megrendelt szolgáltatást jogosulatlanul használja, a kódolt jelet, szolgáltatást feltöri, jogosulatlanul dekódolja vagy a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetetleníteni.

9.1.7. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtarozás esetén

9.1.7.1. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítettte ki. Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén Előfizető köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul az ügyfélszolgálati helységben bemutatni vagy Szolgáltató számára elfaxolni, vagy szkennelt bizonylatot elektronikus úton a Szolgáltatóhoz eljuttatni.

9.1.7.2. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

9.1.7.2.1. a díjtarozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,

9.1.7.2.2. az Előfizető a díjtarozás összecszerúségét 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,

9.1.7.2.3. az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítettte és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

9.1.7.3. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződészegést 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.

9.1.8. A Szolgáltatói díj visszatérítésének 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.

9.1.9. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

9.1.9.1. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles együttműködik a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8

napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére.

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,

9.2.1. Az előfizetői szerződés módosítása

9.2.1.1. Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával, illetve az ÁSZF szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

9.2.2. Az egyedi előfizetői szerződés módosításának egyes esetei, a szerződés módosítás feltételei

9.2.2.1. Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

9.2.3. A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani az alábbiak szerint:

9.2.3.1. Ha az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki vagy bármely egyéb okból megváltoznak, szolgáltató erről – a tervezett időpontot megelőzően harminc (30) nappal – előfizetőt az alábbi módon értesíti:

9.2.3.1.1. " változásokat az ügyfélszolgálaton, illetve honlapján közzé teszi; vagy

9.2.3.1.2. " az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben).

9.2.3.2. Az értesítés minden esetben tartalmazza:

9.2.3.2.1. " az utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;

9.2.3.2.2. " a módosítások rövid leírását;

9.2.3.2.3. " a módosítások hatályba lépésének időpontját;

9.2.3.2.4. " a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;

9.2.3.2.5. " amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor módosított díj összegét.

9.2.3.3. A Szolgáltató módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el.

9.2.3.4. Nem köteles a szolgáltató az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek módosulásáról értesíteni, mikor annak módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti.

- 9.2.4. Az egyedi előfizetői szerződés Előfizető vagy Szolgáltató indítványára történő módosítása –az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel –írásban az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, a jelen ÁSZF-ben részletezett eltérésekkel. A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az Előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a módosítás menetéről. Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- 9.2.5. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat -az NMHH Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel -csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.
- 9.2.6. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség -az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható -növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.
- 9.2.7. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és

a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni

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

9.3.1. Az előfizetői hozzáférési pont változtatása (áthelyezés)

9.3.1.1. Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi.

9.3.1.2. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató erről az előfizetőt az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül értesíti.

9.3.2. Számlázási cím módosítása

9.3.2.1. Az előfizető számlázási címében bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásával és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamat fizetési kötelezettséget keletkeztet.

9.3.3. Változás az előfizető személyében (átírás)

9.3.3.1. A szolgáltató az előfizető kérésére módosítja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be.

10. Adatkezelés, adatbiztonság:

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

10.1.1. Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok

10.1.1.1.A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

10.1.1.1.1. az ÁSZF fenti 2.2 pontja szerinti személyes adatok;

10.1.1.1.2. az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

10.1.1.1.3. az előfizető címe és az állomás típusa;

10.1.1.1.4. az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

10.1.1.1.5. a hívó és a hívott előfizetői számok;

10.1.1.1.6. a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

10.1.1.1.7. a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;

10.1.1.1.8. a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;

10.1.1.1.9. tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

10.1.1.1.10. telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;

10.1.1.1.11. az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

10.1.1.2.A fenti adatok a fenti céllal, a keletkezéstől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények megszűnésétől, elévüléséig (1 év) kezelhetők.

10.1.1.3.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 szolgáltatónál rendelkezésre álló fenti adatokat.

10.1.1.4.A fenti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a fent meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

10.1.1.4.1. azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyféltájékoztatót végzik;

- 10.1.1.4.2. a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- 10.1.1.4.3. a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- 10.1.1.4.4. 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.
- 10.1.1.5. A szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a fenti adatokat. A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.
- 10.1.2. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok
- 10.1.2.1. A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:
- 10.1.2.1.1. helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az ÁSZF fenti 2.2 pontjában foglalt személyes adatok;
- 10.1.2.1.2. helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- 10.1.2.1.3. helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- 10.1.2.1.4. helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

- 10.1.2.1.5. helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- 10.1.2.1.6. internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a fenti 10.1.2.1.4 pont szerinti adatok;
- 10.1.2.1.7. internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- 10.1.2.1.8. internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
- 10.1.2.1.9. a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, a 10.1.2.1.1-10.1.2.1.8 pont szerinti adatok.
- 10.1.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a fenti 10.1.2.1.1-10.1.2.1.3 pont szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a 10.1.2.1.4-10.1.2.1.8 pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, a 10.1.2.1.9 pont szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.
- 10.1.2.3. A fenti adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A szolgáltató felelős a tárolt adatok, valamint az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszereőségéért.
- 10.1.2.4. A fenti 10.1.1 pont szerinti 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 a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében.
- 10.1.3. Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése
- 10.1.3.1. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a fenti 10.1.1 pont szerint jogszerűen kezelt adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az alábbiak szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik

elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

10.1.3.2. A szolgáltató a fenti célból csak az alábbi előfizetői adatokat adhatja át:

10.1.3.2.1. előfizető személyes adatai (nem természetes személy előfizető esetén az előfizető neve/cégneve, cégjegyzékszám, más nyilvántartási száma, adószáma);

10.1.3.2.2. a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás.

10.1.3.3. Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

10.1.3.3.1. számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta; vagy

10.1.3.3.2. számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy

10.1.3.3.3. az igénylő (megrendelő), 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); vagy

10.1.3.3.4. az előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy

10.1.3.3.5. az előfizetőnek a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel.

10.1.3.4. A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről.

10.1.3.5. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az ÁSZF fenti 10.1.1 pontjában írtakat kell alkalmazni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató haladéktalanul intézkedik az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

10.1.4. Adatátadás közreműködő szolgáltató számára

10.1.4.1. Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a választott közreműködő szolgáltató számára továbbítsa az előfizető nevét, az ÁSZF-ben nevesített, nyilvántartásba vett adatait, valamint az előfizető telefonszámát.

10.1.4.2. Közreműködő szolgáltató az a távközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

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

- 10.2.1. A szolgáltató úgy választja meg és minden esetben úgy üzemelteti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az Eht.-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál nem valamely törvényes célból történő adatkezelésre került sor.
- 10.2.2. A szolgáltató a szolgáltatás előfizetője, felhasználója részére biztosítja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. Az előfizető, felhasználó bármikor kérheti, hogy a szolgáltató a hibás személyes adatokat kijavítsa.
- 10.2.3. A szolgáltató megfelelő műszaki és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A szolgáltató csak úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemelteti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát. A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
- 10.2.3.1. Az előfizető vagy felhasználó elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.
- 10.2.3.2. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés esetén a szolgáltató az Eht. 156. §-a szerint haladéktalanul bejelentést tesz az NMHH-hoz, valamint, amennyiben a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, szükség szerint indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintett előfizetőt vagy más magánszemélyt. A szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.
- 10.2.3.3. További előírásokat tartalmaz a szolgáltató adatvédelmi szabályzata.

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. Előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat

11.1.1. Az előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képezi.

11.2. Tételes számla (hívásrészletező) igénylése

11.2.1. Az előfizető az ÁSZF fenti 7.1.5 pontja szerint igényelhet számlarészletezőt.

11.3. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

11.3.1. Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e.

11.3.2. Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás átvételét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, ami azt jelenti, hogy vonatkozásukban a jelen, egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF szabályai lesznek alkalmazandók. Amennyiben a kis- és középvállalkozásnak minősülő megrendelő nem kéri írásban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, úgy a szolgáltató üzleti ÁSZF-je lesz alkalmazandó az előfizetői szerződése vonatkozásában.

11.3.3. A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejárta előtt nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható.

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. Rendes felmondás

12.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető 15 napos felmondási idővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

12.1.2. A szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

12.1.3. Az előfizetői szerződés rendes felmondása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnésének napjáig járó előfizetési díjon kívül semmilyen díjat (kiszállási díj, egyéb költség) nem követel az előfizetőtől (kivéve az ÁSZF 12.7 pontja szerinti esetben /leszerelés/).

12.2. Rendkívüli felmondás

12.2.1. Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt

12.2.1.1. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

12.2.1.1.1. (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;

12.2.1.1.2. (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;

12.2.1.1.3. (c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti; vagy

12.2.1.1.4. (d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;

12.2.1.1.5. (e) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, mely esetben a szolgáltató a felmondási idő időtartamára a szolgáltatást jogosult felfüggeszteni.

12.2.1.2. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első – az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben, vagy más módon küldött – értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Amennyiben a szolgáltató a figyelmeztető értesítést az egyedi

előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben küldte meg, azt az elküldést követő munkanapon az előfizető részére kézbesítettnek kell tekinteni. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén 10.000,- Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében az NMHH-hoz 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.

12.2.1.3. 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 haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

12.2.1.4. A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni az ÁSZF alábbi 12.3 pontja szerint, vagy – az ÁSZF 5.2 pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint a szolgáltatás nyújtását legfeljebb 6 hónapra felfüggesztette, és a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, a szolgáltató az előfizetői szerződést a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel felmondhatja.

12.2.1.5. A szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető a jogkövetkezményekre (felmondás) figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

12.2.2. Rendkívüli felmondás az előfizető részéről

12.2.2.1. Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltató szerződésszegése esetén – különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben – jogosult azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással megszüntetni:

12.2.2.1.1. (a) a szolgáltató a szolgáltatás telepítésével több mint 30 (harminc) napos késedelembe esik és az előfizető nem tűz póthatáridőt;

12.2.2.1.2. (b) a szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;

12.2.2.1.3. (c) a szolgáltató elleni jogerős bírósági végzés alapján felszámolási eljárás indul;

12.2.2.1.4. (d) a szolgáltató a hibát a hibabejelentést követő 30 (harminc) napon belül sem tudja elhárítani.

12.2.2.2. A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.3. Biztosíték

- 12.3.1. Amennyiben az előfizető egy éven belül két alkalommal 15 napos fizetési késedelembe esik, a szolgáltató jogosult az előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.
- 12.3.2. Az előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni.
- 12.3.3. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató a díjhátralékot levonja, az előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni.
- 12.3.4. Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, a szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

12.4. Egyéb megszűnési okok

- 12.4.1. Az előfizetői szerződés megszűnik továbbá:
- 12.4.1.1. (a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- 12.4.1.2. (b) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- 12.4.1.3. (c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;
- 12.4.1.4. (d) a felek közös megegyezésével.
- 12.4.2. Az előfizető az ÁSZF fenti 9.2.2 pontja szerint mondhatja fel az előfizetői szerződést az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú, az előfizető számára hátrányos módosítása miatt.
- 12.4.3. Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok
- 12.4.3.1. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szolgáltató az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton a szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal tájékoztatja a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

12.4.3.2. A szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az előfizető ellen jogerősen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, az előfizető fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Az előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni ilyen eljárás megindulásáról.

12.4.3.3. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt az ÁSZF feltételeibe ütköző módon felmondja, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbér formájában, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. A szolgáltató ilyen követeléssel nem élhet, ha az előfizető az előfizetői szerződést amiatt mondta fel, mert

12.4.3.3.1. a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudta elhárítani; vagy

12.4.3.3.2. a szolgáltató mint műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosította.

12.5. Általános szabályok

12.5.1. Az előfizetői szerződés felmondását írásban kell közölni a másik féllel. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg.

12.5.2. A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

12.5.2.1. a felmondás indokát;

12.5.2.2. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját; és

12.5.2.3. ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

12.6. Leszerelés

12.6.1. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a szolgáltatónak legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését a szolgáltatónak vagy alvállalkozójának ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető és a szolgáltató vagy alvállalkozója által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

12.6.2. Amennyiben az előfizető a birtokába jutott eszközöket és berendezéseket az előfizető a szerződés megszűnését követő 60 napon belül nem adja vissza, illetve nem biztosítja a szolgáltató vagy alvállalkozója részére az eszközök és berendezések leszerelését, úgy a 60. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét, amit az előfizető köteles megfizetni.

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

13.1. *A szolgáltató nem nyújt közvetítőválasztás útján elérhető szolgáltatást.*

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

14.1.1. A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

14.2.1. Az előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen köteles használni. Internet szolgáltatásokkal kapcsolatban az előfizető köteles az V. sz. mellékletét képező Etikai Kódex használati irányelvek betartására.

14.2.2. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi, a szolgáltató a feltételek fennállása esetén a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve az ÁSZF fenti 12.2 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

14.3.1. Az előfizető köteles a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező végberendezést és valamennyi egyéb eszközt megőrizni és az előfizetői szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni. Az előfizető felelős az ilyen berendezésekért/eszközökért és az azokban a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért. A berendezésnek, eszköznek a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező elveszése, megsemmisülése, javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles a berendezés, eszköz szolgáltató által nyilvántartott könyv szerinti értékének megtérítésére. Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles az ilyen végberendezéseket és egyéb eszközöket az ÁSZF fenti 12.6 pontja szerint visszaszolgáltatni a szolgáltatónak.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

14.4.1. Az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizető az adataiban bekövetkezett változásokat a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles írásban bejelenteni, és a szolgáltató kérésére hitelt érdemlő módon igazolni a szolgáltatónak.

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

15.1. A szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást.

I. Melléklet: A panasztétel feltételei, valamint a felügyeleti szervek és elérhetőségeik

I.1.

I.2. Panasztétel feltételei

Az Előfizető, panaszát bejelentheti az egyes felügyeleti szerveknél, illetve írásban hivatalos levél formájában a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (9022 Győr, Apáca u. 49.) is.

A beérkező bejelentéseket, illetve panaszokat, a kézhezvételtől számított 15 munkanapon belül kivizsgáljuk, és hivatalos levél formájában a vizsgálat eredményéről értesítjük Ügyfeleinket.

I.3. Felügyeleti szervek

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

A díjemelés mértékével kapcsolatos panaszokkal a Gazdasági Versenyhivatalhoz lehet fordulni.

I.4. Felügyeleti szerveink elérhetőségei

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Telefon: (1) 457-7100

Telefax: (1) 356-5520

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Email: info@nmhh.hu

Levelezési cím: 1386 Budapest 62., Pf.997

Fax: (1) 468-0680

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (1) 459-4800

Fax: (1) 210-4677

Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal,

Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelőség

9022 Győr, Árpád út 32.

Telefon: (96) 329-244

Telefax: (96) 329-186

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: (1) 472-8900

Telefax: (1) 472-8905

II. Melléklet: Hálózati és egyedi szolgáltatásminőségi mutatók

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

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
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;	95%
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%

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

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek le/feltöltés [Mbit/s]
Garantált le/feltöltési sebesség a 1,00 / 0,10 Mbit/s sáv szélességű Home-1000 díjsomaghoz	0.1M/0.06M
Garantált le/feltöltési sebesség a 2,50 / 0,20 Mbit/s sáv szélességű Home-2500 díjsomaghoz	0.2M/0.06M
Garantált le/feltöltési sebesség a 4,00 / 0,20 Mbit/s sáv szélességű Home-4000 díjsomaghoz	0.2M/0.1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 8,00 / 0,50 Mbit/s sáv szélességű Home-8000 díjsomaghoz	0.5M/0.2M
Garantált le/feltöltési sebesség a 1,00 / 0,10 Mbit/s sáv szélességű Basic-1000 díjsomaghoz	0.1M/0.06M
Garantált le/feltöltési sebesség a 2,50 / 0,20 Mbit/s sáv szélességű Basic-2500 díjsomaghoz	0.2M/0.06M
Garantált le/feltöltési sebesség a 4,00 / 0,20 Mbit/s sáv szélességű Basic-4000 díjsomaghoz	0.2M/0.1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 8,00 / 0,50 Mbit/s sáv szélességű Basic-8000 díjsomaghoz	0.5M/0.1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 18,00 / 1,00 Mbit/s sáv szélességű Basic-18000 díjsomaghoz	1M/0.3M
Garantált le/feltöltési sebesség a 1,00 / 1,00 Mbit/s sáv szélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 1M/1M díjsomaghoz	1M/1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 2,00 / 2,00 Mbit/s sáv szélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 2M/2M díjsomaghoz	2M/2M
Garantált le/feltöltési sebesség a 4,00 / 4,00 Mbit/s sáv szélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 4M/4M díjsomaghoz	4M/4M
Garantált le/feltöltési sebesség a 6,00 / 6,00 Mbit/s sáv szélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 6M/6M díjsomaghoz	6M/6M
Garantált le/feltöltési sebesség a 8,00 / 8,00 Mbit/s sáv szélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 8M/8M díjsomaghoz	8M/8M
Garantált le/feltöltési sebesség a 3,00 / 1,00 Mbit/s sáv szélességű ArraboTel Alap (magán) díjsomaghoz	1.5M/0.5M
Garantált le/feltöltési sebesség a 12,00 / 2,00 Mbit/s sáv szélességű ArraboTel Profi (magán) díjsomaghoz	6M/1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 6,00 / 2,00 Mbit/s sáv szélességű ArraboTel Alap (üzleti) díjsomaghoz	1.5M/0.5M
Garantált le/feltöltési sebesség a 12,00 / 3,00 Mbit/s sáv szélességű ArraboTel Profi (üzleti) díjsomaghoz	6M/1M

III. Melléklet: A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

III.1. DSL alapú Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Az előfizető Ethernet adapterrel vagy ADSL routerrel felszerelt végberendezésével ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP over Ethernet protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL Internet szolgáltatás részét képezi az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató a Matáv Rt-től vagy más távközlési szolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. Az ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

A szolgáltatás használatához szükséges 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.

A szolgáltatás egyéb feltételei

Az ADSL Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Az ADSL Internet szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal az igénylő tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére.

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és az ADSL Internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 60 napon belül üzembe helyezi. Amennyiben a szolgáltató erre műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az üzembe helyezési idő az igénylővel történő megegyezés alapján túllépheti a 60 napos határidőt.

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy arról a szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az előfizetőt szóban vagy írásban értesíti.

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

Áthelyezés

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

A szolgáltató az előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

III.2. Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Az előfizető routerrel vagy adapterrel felszerelt végberendezésével meghatározott sávszélességű digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt szolgáltatás részét képezi a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató a Matáv Rt-től vagy más távközlési szolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, illetve ezen szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben szolgáltató a szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

A szolgáltatás egyéb feltételei

Az előfizetői szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik. A szolgáltatás megkezdésének napját a felek az egyedi előfizetői szerződésben rögzítik.

A szolgáltató feladata a szolgáltatás interfész-szig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által biztosított

berendezések, valamint a szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a szolgáltató feladata.

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

Az előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonyvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Áthelyezés

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

A szolgáltató az előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

III.3. Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Az előfizető a végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összeköttetésen keresztül. A szolgáltatás részét képezi továbbá az előfizetői csomag alapján a megadott számú mail box biztosítása, honlap elhelyezéshez – a megrendelt konstrukciótól függően - web tárhely biztosítása, valamint a megfelelő csomagok esetén dial-up back-up szolgáltatás.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosít az előfizető részére. A szolgáltató által az előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú végberendezés 10 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

Egyéb feltételek

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl: rálátás a szolgáltató bázisállomásaira) adottak.

Áthelyezés

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

A szolgáltató az előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződészegése miatt nem lehetséges.

III.4. Internet alapú, Helyhez kötött és nomadikus telefon szolgáltatás

A szolgáltatás általános leírása

Az előfizető végberendezésével a közcélú vonalkapcsolt távbeszélő hálózaton (PSTN vagy ISDN), közcélú mobil hálózaton (PLMN) illetve bérelt vonalon keresztül kapcsolódik a szolgáltató fax-voice szerveréhez, amelyen keresztül az előfizető fax- és hangátviteli kapcsolatot alakíthat ki a hazai vagy nemzetközi közcélú távbeszélő hálózat (PSTN) vagy közcélú mobil hálózat (PLMN) bármely felhasználójával. A fax-voice szerver az előfizetői adatokat a szabványos Internet protokoll szerinti jelfolyammá alakítja, majd a szolgáltató IP alapú adathálózatán keresztül továbbítja a hívott irányába. A jelfolyamot a hívott közelében a rendszer ismét szabványos PSTN vagy PLMN jellé alakítva a hívott végberendezésére továbbítja, és viszont.

Egyéb feltételek

Az Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás minősége mindenképp a beszédkésleltetés és hangminőség tekintetében nem azonos a korszerű távbeszélő szolgáltatás (PSTN) vagy mobil rádiótelefon-szolgáltatás (GSM) szokásos minőségével. Az IP alapú beszédátvitel során nem teljesül a beszéd közvetlen átvitele és kapcsolása valós időben, hanem az átviteli rendszeren az analóg jel késleltetést szenved. A késleltetés napszak, forgalmi helyzet és viszonylat függvényében ingadozhat. Emellett fennáll a beszéd-csomagok elvesztésének valószínűsége, ami a beszédhang rövid idejű kimaradásával járhat.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

Speciális feltételek helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

Helyi hívás: az azonos településen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom, kivéve a Szolgáltató hálózatán belüli hívás.

Helyközi I. hívás: az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom.

Helyközi II. hívás: a budapesti helyhez kötött telefonállomások és Budapest vonzaskörzetébe – de más földrajzi számozási területhez – tartozó egyes településeken lévő helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom.

Távolsági hívás: a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével.

Nomadikus hálózatba irányuló hívás: Magyarország területén elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó helytől független (nomadikus) szolgáltatást igénybe vevő előfizető elérését teszi lehetővé. A szolgáltatás a hagyományos hívással megegyező módon a 21-es előhívószám tárcsázásával érhető el.

Áthelyezés:

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken – ahol a Szolgáltató hálózata elérhető - nyújtható.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

A szolgáltató az előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Speciális feltételek nomadikus telefonszolgáltatás esetén:

Nomád telefonszolgáltatás esetén a hívó fél fizikai helye változhat, ezért az országon belül a hívásdíjak egységesen kerülnek megállapításra:

Belföldi vezetékes hívás: Nomadikus előfizetői számról kezdeményezett, belföldi vezetékes hálózatba (ami lehet helyhez kötött vagy nomadikus is) irányuló beszéd vagy fax forgalom.

III.5. Szerver alapú Internet szolgáltatások

A szolgáltatás leírása

A szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB Hosting, Server Hosting, Server bérlet és Multimédia szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan, nagy sávszélességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetők legyenek.

IV. Melléklet: A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

IV.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi előfizetői szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel, de legalább havonta történik.

A szolgáltató a jelen melléklet 6. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon, kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2. pontban foglaltaknak megfelelően.

IV.2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetés teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hóközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt ad. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül vagy ha a szüneteltetést az előfizető kéri, úgy a szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

IV.3. Forgalmi díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

IV.4. Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek:

belépési díj

új szolgáltatás hozzáférési pont létesítésekor fizetendő (meglévő inaktív hozzáférési pont aktiválása esetén is)

átírási díj

az előfizető/költségviselő személyében történő változás átvezetése esetén

áthelyezési díj

a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezése abban az esetben, ha az új létesítési pont a Szolgáltató hálózatával lefedett helyen található

korlátozásból való visszakapcsolás díja

a szolgáltatási szerződés megsértése miatti korlátozásból történő visszakapcsolás esetén, ha a jogsértő feltételek megszűntek

előfizető kérésére történt szüneteltetésből, korlátozásból visszakapcsolás díja

díjtartozás miatti szünetelésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja

az előfizető fizetési késedelme esetén, ha a számláit kiegyenlítette és a szolgáltatást újra aktiváltatja

előfizető kérésére történő szüneteltetés díja

díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja

felszólító, felmondó levél díja

díjbeszedési költségtérítés

kiszállási díj

szolgáltatás előfizető kérésére történő módosításának díja

a hűségidőszak alatt nem lehetséges, annak leteltével bármikor

A fenti díjak mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza (VII. melléklet)

IV.5. Kedvezmények

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára. Az új előfizetőknek járó különleges kedvezmény csak abban az esetben adható, ha szolgáltatási helyen és/vagy a szerződő előfizetővel a szerződéskötést megelőzően 3 hónapban nem volt érvényes szolgáltatási szerződés.

IV.6. Hóközi díjfizetés

Ha az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónál befizeti, úgy a szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az előfizető bruttó 10.000,-Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

IV.7. A számlázási időszak módosítása

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére. Az előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az ügyfélszolgálattól szerezhet tudomást.

IV.8. Késedelmi kamat

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

IV.9. Feltételes kedvezmény

Amennyiben az előfizető az egyes szolgáltatások kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a szolgáltatást a szerződés alapján a szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a szolgáltatást a szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettség-szegés, valamint az előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az előfizető köteles a szolgáltató részére egy összegben megfizetni a elkötelezettség-vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára.

IV.10. Szünetelés

A szolgáltató az általános szerződési feltételek 8.2.2.-8.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, ami a szolgáltatásért fizetendő havi díj 50%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén (www.arrabonet.hu) tájékoztatja az előfizetőt.

IV.11. Közvetített szolgáltatás

Ha a szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy

végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

IV.12. A szolgáltató az előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz

Elsősorban „hagyományos” elszámolási módon, mely alapján a szolgáltató az előfizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési szolgáltató számlázza ki az előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

Másodsorban „fordított” elszámolási módon, amely esetben az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos Internet-használati és az azzal összefüggő távközlési díjait a szolgáltató számlázza ki az előfizető részére a szolgáltató és a távközlési szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján.

A hagyományos elszámolási módot a szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

IV.13. Részletes számlamelléklet

A szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

V. Melléklet - Etikai Kódex

Az ArraboNet Kft. szolgáltatásait igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás használata során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

- V.1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
- V.2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
- V.3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
- V.4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
- V.5. Nem megengedett magatartások, amelyek:
 - V.5.1. bárkit törvénytelen cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
 - V.5.2. szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
 - V.5.3. pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
 - V.5.4. súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - V.5.5. becsmélők és megalázók,
 - V.5.6. faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
 - V.5.7. egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
 - V.5.8. elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
 - V.5.9. bárkinek a magánéletét vagy a nyugalomát indokolatlanul zavarják,
 - V.5.10. az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
- V.6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalokhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.

V.7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalok, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

VI. Melléklet - Érvényes ArraboNet tarifák és minőségi mutatóik**VI.1. Vezetékes ADSL előfizetések 1 év határozott idejű szerződéssel:**

Éves szintű időbeni rendelkezésre állás 98%

Válaszidő belföldi irányban max. 200 ms

Csomagveszteség 3 % alatt

(Csak olyan telefonvonalra, ahol előző 90 napban ADSL nem üzemelt.)

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés		Sávszélesség le/fel	Garantált seb. le/fel
	nettó	bruttó	nettó	bruttó		
Home-1000	0,-	0,-	3.400,-	4.318,-	1M/0.1M	0.1M/0.06M
Home-2500	0,-	0,-	3.800,-	4.826,-	2.5M/0.2M	0.2M/0.06M
Home-4000	0,-	0,-	6.300,-	8.001,-	4M/0.2M	0.2M/0.1M
Home-8000	0,-	0,-	8.500,-	10.795,-	8M/0.5M	0.5M/0.2M
Basic-1000	0,-	0,-	5.400,-	6.858,-	1M/0.1M	0.1M/0.06M
Basic-2500	0,-	0,-	5.800,-	7.366,-	2.5M/0.2M	0.2M/0.06M
Basic-4000	0,-	0,-	8.200,-	10.414,-	4M/0.2M	0.2M/0.1M
Basic-8000	0,-	0,-	11.800,-	14.986,-	8M/0.5M	0.5M/0.1M
Basic-18000	0,-	0,-	18.800,-	23.876,-	18M/1M	1M/0.3M

VI.2. Mikrohullámú, bérelt vonali előfizetések 1 év határozott idejű szerződéssel (garantált sávszélesség):

Éves szintű időbeni rendelkezésre állás 99%

Válaszidő belföldi irányban max. 100 ms

Csomagveszteség 1 % alatt

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
1M/1M	150.000,-	190.500,-	15.000,-	19.050,-
2M/2M	150.000,-	190.500,-	30.000,-	38.100,-
4M/4M	200.000,-	254.000,-	60.000,-	76.200,-
6M/6M	250.000,-	317.500,-	90.000,-	114.300,-

8M/8M	300.000,-	381.000,-	120.000,-	152.400,-
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------

VI.3. Mikrohullámú, bérelt vonali előfizetések 2 év határozott idejű szerződéssel (garantált sávszélesség):

Éves szintű időbeni rendelkezésre állás 99%

Válaszidő belföldi irányban max. 100 ms

Csomagveszteség 1 % alatt

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
1M/1M	75.000,-	95.250,-	15.000,-	19.050,-
2M/2M	75.000,-	95.250,-	30.000,-	38.100,-
4M/4M	100.000,-	127.000,-	60.000,-	76.200,-
6M/6M	125.000,-	158.750,-	90.000,-	114.300,-
8M/8M	150.000,-	190.500,-	120.000,-	152.400,-

VI.4. Bérelt vonali előfizetések 3 év határozott idejű szerződéssel (garantált sávszélesség):

Éves szintű időbeni rendelkezésre állás 99%

Válaszidő belföldi irányban max. 100 ms

Csomagveszteség 1 % alatt

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
1M/1M	0	0	15.000,-	19.050,-
2M/2M	0	0	30.000,-	38.100,-
4M/4M	0	0	60.000,-	76.200,-
6M/6M	0	0	90.000,-	114.300,-
8M/8M	0	0	120.000,-	152.400,-

VI.5. Web alapú szolgáltatások 1 év határozott idejű szerződéssel (nettó):

Éves szintű időbeni rendelkezésre állás 99%

Válaszidő belföldi irányban max. 100 ms

Csomagveszteség 1 % alatt

Alap tárhely	Szerződött idő/Fizetési gyakoriság		
	határozatlan/havi	2év/havi	1év/éves
100M	4.000,- Ft/hó	2.000,- Ft/hó	1.000,- Ft/hó
200M	8.000,- Ft/hó	4.000,- Ft/hó	2.000,- Ft/hó
400M	12.000,- Ft/hó	6.000,- Ft/hó	3.000,- Ft/hó
800M	16.000,- Ft/hó	8.000,- Ft/hó	4.000,- Ft/hó
1600M	24.000,- Ft/hó	12.000,- Ft/hó	6.000,- Ft/hó

+ adatbázis támogatás	6.000,- Ft/hó	3.000,- Ft/hó	1.500,- Ft/hó
-----------------------	---------------	---------------	---------------

+ látogatási statisztika	4.000,- Ft/hó	2.000,- Ft/hó	1.000,- Ft/hó
--------------------------	---------------	---------------	---------------

VI.6. Az ArraboNet Kft. ArraboTel fantázianevű, Internet szolgáltatást tartalmazó előfizetési csomagjai 1 év határozott idejű szerződéssel:

Éves szintű időbeni rendelkezésre állás 95%

Válaszidő belföldi irányban max. 100 ms

Csomagveszteség 3 % alatt

Csomagnév	Le-/feltöltési sebesség		Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	sávszélesség	garantált	nettó	bruttó	nettó	bruttó
Alap (magán)	3M/1M	1.5M/0.5M	0,-	0,-	1.575,-	2.000,-
Profi (magán)	12M/2M	6M/1M	0,-	0,-	2.756,-	3.500,-
Alap (üzleti)	6M/2M	1.5M/0.5M	0,-	0,-	3.000,-	3.810,-
Profi (üzleti)	12M/3M	6M/1M	0,-	0,-	5.000,-	6.350,-

VI.7. Az ArraboNet Kft. ArraboTel fantázianevét, Internet alapú beszédátviteli szolgáltatása 1 év határozott idejű szerződéssel:

Éves szintű időbeni rendelkezésre állás 98%

Beszédminőség (>2,58 MOS érték ITU-T P.564 ajánlás szerint) (%) Célérték: 90 %

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
Minimum I. (magán)	0,-	0,-	1.260,-	1.600,-
Minimum II. (magán)	0,-	0,-	2.520,-	3.200,-
Minimum I. (üzleti)	0,-	0,-	1.600,-	2.032,-
Minimum II.(üzleti)	0,-	0,-	3.200,-	4.064,-

VI.7.1. Nemzetközi hívások díjai:

Cél állomás (példa a körzetből)	Körzet (Matáv besorolás)	ArraboTel tarifa	
		Nettó	Bruttó
Csehország	Nemzetközi I.	27,2 Ft/perc	34,54 Ft/perc
Lengyelország	Nemzetközi II.	32,0 Ft/perc	40,64 Ft/perc
Hongkong	Nemzetközi III.	37,6 Ft/perc	47,75 Ft/perc
Jugoszlávia	Nemzetközi IV.	54,4 Ft/perc	69,09 Ft/perc
Szingapúr	Nemzetközi V.	59,2 Ft/perc	85,18 Ft/perc
Oroszország	Nemzetközi VI.	67,2 Ft/perc	85,34 Ft/perc
Indonézia	Nemzetközi VII.	76,0 Ft/perc	96,52 Ft/perc
Malajzia	Nemzetközi VIII.	100,8 Ft/perc	128,02 Ft/perc
Venezuela	Nemzetközi IX.	126,4 Ft/perc	160,53 Ft/perc
Egyiptom	Nemzetközi X.	188,8 Ft/perc	239,78 Ft/perc
Afganisztán	Nemzetközi XI.	451,2 Ft/perc	573,02 Ft/perc

VI.7.2. Különleges kedvezményrel hívható országok (cégek számára):

Cél állomás	Körzet (Matáv besorolás)	ArraboTel tarifa	
		Nettó	Bruttó
Ausztrália	Nemzetközi III.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Ausztria	Nemzetközi I.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Franciaország	Nemzetközi I.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Izrael	Nemzetközi III.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Kanada	Nemzetközi II.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Kína	Nemzetközi VII.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Nagy-Britannia	Nemzetközi I.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Németország	Nemzetközi I.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Tajvan	Nemzetközi VI.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
USA	Nemzetközi II.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc

VI.7.3. Belföldi távolsági hívások díjai:

	ArraboTel tarifa	
	Nettó	Bruttó
Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)	14,4 Ft/perc	18,29 Ft/perc
Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepnapokon)	8,4 Ft/perc	10,67 Ft/perc

VI.7.4. A Mobil hívások díjai:

Telenor/T-mobile/Vodafone	ArraboTel tarifa	
	Nettó	Bruttó
Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)	54,40 Ft/perc	69,09 Ft/perc
Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepeken)	36,00 Ft/perc	45,72 Ft/perc

VI.7.5. A helyi hívások díjai:

	ArraboTel tarifa	
	Nettó	Bruttó
Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)	8,40 Ft/perc	10,67 Ft/perc
Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepeken)	4,40 Ft/perc	5,59 Ft/perc

VI.7.6. A hálózaton belüli hívás díjai:

ArraboTel előfizetők egymás közötti hívásai	Minimum I. és II. csomag
Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)	Korlátlan és díjmentes
Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepeken)	Korlátlan és díjmentes

VII. Melléklet: Egyszeri és speciális díj tételek:

Egyszeri díj típusa	nettó	bruttó
Belépési díj	5 000,00 Ft	6 350,00 Ft
Átírási díj	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Áthelyezési díj	5 000,00 Ft	6 350,00 Ft
Korlátozástól való visszakapcsolás díja	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Előfizető kérésére történt szüneteltetésből, korlátozástól visszakapcsolás díja	díjmentes	díjmentes
Díjtartozás miatti szünetelésből vagy korlátozástól visszakapcsolás díja	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja	1 000,00 Ft	1 270,00 Ft
Díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Felszólító, felmondó levél díja	500,00 Ft	635,00 Ft
Díjbeszedési költségterítés	3 000,00 Ft	3 810,00 Ft
Kiszállási díj	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Szolgáltatás előfizető kérésére történő módosításának díja (hűségidőn kívül, határozatlan idejű szerződés esetén)	díjmentes	díjmentes

Speciális - telefon szolgáltatással kapcsolatos - díjtételek:	nettó	bruttó
Tudakozó szolgáltatás igénybevételének díja	125,00 Ft	6 350,00 Ft
Telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetés felvételének - nem első alkalommal történő - rendelkezésre bocsátási díja	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Eseti és folyamatos hívás részletező díja (elektronikus formában)	1 000,00 Ft	1 270,00 Ft
Eseti és folyamatos hívás részletező díja (nyomtatott formában)	1 000,00 Ft + 200Ft/oldal	1 270,00 Ft + 254Ft/oldal
Megváltozott telefonszám fenntartásának díja	1 000,00 Ft	1 270,00 Ft
Számhordozás díja (kapcsolási számonként, illetve	5 000,00 Ft	6 350,00 Ft

számtartományonként)		
----------------------	--	--