

# **Invitel International Hungary Kft.**

**2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10**

## **Általános Szerződési Feltételek bérelt vonali és internet szolgáltatásra**

### **Törzsszöveg**

<b>Az ÁSZF készítésének dátuma:</b>	2009. január 23.
<b>Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:</b>	-
<b>Az ÁSZF hatályba lépésének dátuma:</b>	2009. február 01

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>5</b>
1.1	A Szolgáltató neve, címe .....	5
1.2.	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége .....	5
1.3	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások.....	5
<b>2.</b>	<b>AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>5</b>
2.1	Az Előfizető .....	5
2.2	A Felhasználó .....	5
2.3	Ajánlattétel .....	5
2.4	Az előfizetői szerződés megkötése .....	6
2.4.1	Szerződéskötés írásban.....	7
2.5	A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek.....	7
2.5.1	Az Előfizető jogai .....	8
2.5.2	A Szolgáltató jogai .....	8
2.5.3.	Az Előfizető kötelezettségei .....	9
2.5.4	A Szolgáltató kötelezettségei .....	9
2.5.5	Felelősségi kérdések .....	9
2.5.6	Vis major.....	10
<b>3.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI.....</b>	<b>10</b>
3.1	Előfizetői hozzáférési pont létesítése.....	10
3.2	Belépési díj, szerelési költség.....	10
<b>4.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI MUTATÓI ÉS ÉRTELMEZÉSÜK.....</b>	<b>10</b>
4.1	Definíciók.....	10
4.2	Mutatók és célértékek .....	11
<b>5.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .</b>	<b>11</b>
5.1	A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása .....	11
5.2	Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	12
5.2.1	Az áthelyezés.....	12
5.2.2	Az átírás.....	13
<b>6.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELESE .....</b>	<b>13</b>
6.1	A szolgáltatás szünetelésének esetei .....	13

<b>6.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....</b>	<b>13</b>
<b>6.3 Szünetelés közérdekből.....</b>	<b>14</b>
<b>7. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK CSÖKKENÉSE .....</b>	<b>14</b>
<b>7.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén .....</b>	<b>14</b>
<b>7.2 A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által .....</b>	<b>15</b>
<b>8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA ÉS MEGSZŪNÉSE.....</b>	<b>15</b>
<b>8.1 Felmondás az Előfizető részéről.....</b>	<b>15</b>
8.1.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása .....	15
8.1.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása .....	15
<b>8.2 Felmondás a Szolgáltató részéről .....</b>	<b>15</b>
8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása .....	15
<b>8.2 Az előfizetői szerződés megszűnése .....</b>	<b>17</b>
<b>8.3 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén .....</b>	<b>17</b>
<b>9. HIBABEJELENTÉS, HIBAKEZELÉS, HIBAEELHÁRÍTÁS .....</b>	<b>17</b>
<b>9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása .....</b>	<b>17</b>
<b>10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, ELŐFIZETŐI PANASZOK INTÉZÉSE ...</b>	<b>19</b>
<b>10.1 Ügyfélszolgálat működtetése.....</b>	<b>19</b>
<b>10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....</b>	<b>19</b>
<b>10.3 Számlareklamáció .....</b>	<b>20</b>
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN .....</b>	<b>21</b>
<b>11.1 Az előfizetői szerződés késedelmes és hibás teljesítése.....</b>	<b>21</b>
<b>11.2 A Szolgáltató által fizetendő kötbér.....</b>	<b>21</b>
11.2.1 Létesítés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	21
11.2.2 Áthelyezés, illetve átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	21
11.2.3 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér .....	21
11.2.4 A kötbér megállapítása és kifizetése .....	22
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....</b>	<b>22</b>
<b>13. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM, ADATSZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>22</b>
<b>13.1 Adatkezelés .....</b>	<b>22</b>

<b>13.2. Adatvédelem .....</b>	<b>23</b>
<b>13.3 Adatszolgáltatás .....</b>	<b>23</b>
<b>14. DÍJAK ÉS KIEGYENLÍTÉSÜK.....</b>	<b>23</b>
<b>14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak.....</b>	<b>23</b>
14.1.1 Egyszeri díj .....	23
14.1.2 Havi előfizetési díj .....	23
<b>14.2 A számla .....</b>	<b>24</b>
14.2.1 A számla tartalma .....	24
14.2.2 A számla megküldése .....	24
14.2.3 A számla összegének kiegyenlítése.....	24
<b>14.3 Késedelmi kamat .....</b>	<b>24</b>
<b>14.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás.....</b>	<b>24</b>
<b>15. A FELÜGYELETI SZERVEK ÉS ELÉRHETŐSÉGÜK.....</b>	<b>25</b>
<b>16. AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE.....</b>	<b>25</b>

**Mellékletek:**

<b>1. sz. melléklet:</b>	<b>Alap- és kiegészítő szolgáltatások</b>
<b>2. sz. melléklet:</b>	<b>Díjszabás</b>
<b>3. sz. melléklet:</b>	<b>Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek</b>
<b>4. sz. melléklet:</b>	<b>A hírközlési hatóság szervei és azok elérhetősége</b>

## 1. A Szolgáltató neve, címe, elérhetősége

### 1.1 A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve, székhelye:

Teljes név: **Invitel International Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: **Invitel International Hungary Kft**

**2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.**

A Szolgáltató társasági formája:

**Korlátolt Felelősségű Társaság**

A Szolgáltató cégjegyzékszám:

**13-09-124800**

A Szolgáltató adószáma:

**14557598-2-13**

A Szolgáltató Internetes honlapjának elérhetősége:

<http://www.invitel-int.com>

### 1.2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

A Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton történő 24 órás eléréssel.

#### Telefonos ügyfélszolgálat (Ügyfélszolgálati Helpdesk)

*Telefonszám:* **06 80 88 00 88 (Magyarországról)**  
**36 1 88 83 585 (Külföldről)**

Online/e-mail elérhetőség **help@invitel.co.hu**

### 1.3 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározását a jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) 1. sz. Melléklete tartalmazza.

## 2. Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

### 2.1 Az Előfizető

(1) Az Előfizető olyan jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) Az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szolgáltatások jellege miatt csak üzleti/intézményi kategóriájú lehet (Ptk. 685. § c) pont.

(3) A jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra irányuló előfizetői szerződést a Felek csak írásban köthetik meg.

### 2.2 A Felhasználó

(1) Felhasználó az a jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

### 2.3 Ajánlattétel

(1) Igénylő az a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki vagy amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

(2) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban lehet megtenni. Ajánlattételnek minősül:

- a.) a bérelt vonali vagy internet szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá
- b.) az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb távközlési úton történő értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint
- c.) a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, melynek megtétele írásban történhet.

(3) A Szolgáltató a beérkezett igényeket nyilvántartásba veszi.

(4) Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- a.) az Igénylő neve, székhelye, az Igénylő cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Igénylő bankszámlaszama.

A szolgáltatás megvalósítása érdekében a Szolgáltató részére további adatokat is meg kell adni, így különösen:

- b.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye,
- c.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- d.) az igénybejelentés helye és időpontja,
- e.) a szerződés tartama.

(5) Az Igénylő köteles arról nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

(6) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az Igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az Igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

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

(8) Ha az Igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség öt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlata visszavonásának kell tekinteni.

(9) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az Igénylő:

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

(10) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató kötvé van.

## 2.4 Az előfizetői szerződés megkötése

(1) Az előfizetői szerződés az Egyedi előfizetői szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeket a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(2) Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, ha:

- a.) az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- b.) az Igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c.) az Igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az Igénylő más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta,
- f.) a 2.3 (4) d.) pontja szerinti előfizetői hozzáférési pont létesítési helyén a műszaki feltételek nem adóttak.

(3) Ha a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést és az ÁSZF kivonatát – valamint szerződéskötéskor, az Előfizető kifejezett kérése esetén az ÁSZF egy példányát is – ingyenesen az

Előfizető rendelkezésére bocsátani. Amennyiben az Előfizető az ÁSZF teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról letöltheti.

(4) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által a szerződéskötés céljából közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Az üzleti/intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság - lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni a közölt adatokat.

#### 2.4.1 Szerződéskötés írásban

(1) A felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, ezért az Igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, „Igénylőlap”-nak minősül.

(2) Az írásban megkötött egyedi szerződések kötelező tartalmi elemei (amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik) a következők:

- a.) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának a címe,
- b.) az Előfizető neve, illetve székhelye,
- c.) az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám,
- d.) az Előfizető hozzájárulása az Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott célokból eltérő felhasználásához,
- e.) az Egyedi előfizetői szerződés tartalma, az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- f.) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje,
- g.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- h.) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja,
- i.) a szerződés megszűnésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételeit,
- j.) utalás az ÁSZF azon pontjaira, mely a szerződésszegés jogkövetkezményeit tartalmazzák, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetői kötbér mértékét,
- k.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat,
- l.) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére,
- m.) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését,
- n.) a szerződéskötés helye és időpontja,
- o.) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, hogy az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

(3) Az Egyedi előfizetői szerződést (vagy az Igénylőlapot) az adott hozzáférési pont tekintetében döntési joggal (cégszerű aláírási joggal, vagy meghatalmazással) rendelkező személy írhatja alá.

## 2.5 A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatások körébe tartozó nyilvánosan elérhető bérelt vonali és internet szolgáltatásnak, mint alapszolgáltatásnak és kiegészítő szolgáltatásoknak a meghatározását, továbbá igénybevételek módját és feltételeit az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

(2) A szerződő feleket a szolgáltatás igénybevételehez, illetve nyújtásához közvetlenül kapcsolódó jogokon és kötelezettségeken túlmenően megilletik, illetve terhelik a jelen pontban részletezett jogok és kötelezettségek.

(3) A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint az ÁSZF előírásainak megfelelően megkötött előfizetői szerződés alapján, az abban rögzített módon az általa nyújtott elektronikus

hírközlési szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben - az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni.

(4) A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás földrajzi elérhetősége (szolgáltatási területe) a Szolgáltató által végrehajtott hálózat-fejlesztésektől, valamint a társszolgáltatókkal kötött hálózati szerződésektől (pl. helyi hurok átengedése) függően folyamatosan változhat.

(5) Arról, hogy az Igénylő által megjelölt helyen lehetőség van-e a megjelölt szolgáltatás igénybevételére, arról a Szolgáltató ügyfélszolgálatára részletes felvilágosítással.

## **2.5.1 Az Előfizető jogai**

### **2.5.1.1 A használat átengedése más részére**

(1) Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül - az Internet szolgáltatás kivételével - másnak nem engedheti át. Internet szolgáltatás igénybevételét az Előfizető saját felelősségére engedheti át másnak azzal, hogy ebben az esetben is a szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

(2) A Szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény rendelkezik.

## **2.5.2 A Szolgáltató jogai**

### **2.5.2.1 A távközlés védelme**

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

- a.) a berendezés zavarszűrésére,
- b.) a berendezés áthelyezésére, vagy
- c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

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

### **2.5.2.2 Ingatlanhasználati jogok**

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

- a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és
- b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,

úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

(3) A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgalmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

- a.) a nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és
- b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy
  - (i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárható megtehető, és
  - (ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 108. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

### **2.5.3. Az Előfizető kötelezettségei**

#### **2.5.3.1 Előfizető felelőssége a berendezése használatáért**

- (1) Az előfizetői a Szolgáltató által a használatába adott berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.
- (2) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

#### **2.5.3.2 Az Előfizető adat-bejelentési kötelezettsége**

- (1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.
- (2) Névváltozás esetén ennek tényét az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.
- (3) Üzleti/intézményi előfizető esetében ha a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből zrt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

### **2.5.4 A Szolgáltató kötelezettségei**

#### **2.5.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás**

- (1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.
- (2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.
- (3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 9.1 pont tartalmazza.

#### **2.5.4.2 Titoktartás**

- (1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.
- (2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terhelik.
- (3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.
- (4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

### **2.5.5 Felelősségi kérdések**

#### **2.5.5.1 A Szolgáltató felelőssége**

A Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a 3. sz. mellékletben (Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek) megállapított műszaki előírásokat teljesíteni. (Az Előfizető vagy az érdekében eljáró harmadik személyek tulajdonában álló hálózati szakaszokért a Szolgáltató felelőséget vállalni nem tud.)

### 2.5.5.2 Az Előfizető felelőssége

Aki a Szolgáltató bérelt vonali vagy internet szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételéért a Díjszabásban illetve az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott díjat megfizetni.

### 2.5.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért

Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott berendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a berendezés előfizetője felelős. A berendezés előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

### 2.5.6 Vis major

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

## 3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének szabályai

### 3.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítése

(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.

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

(3) A Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, a formai követelményeknek megfelelő igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 napon belül – amennyiben a felek az előfizetői szerződésben más időpontban nem állapodnak meg – a hálózatához kapcsolódó állandó szolgáltatású előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat – az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltételek teljesítése mellett – a szerződés időtartama alatt bármikor igénybe veheti.

(4) Nem minősül a Szolgáltató részéről késedelmes teljesítésnek

a.) ha az Előfizető az előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,

b.) ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 vagy 45 napnál későbbi, – legfeljebb azonban 6 hónapon belüli – időpontban állapodnak meg.

(5) Az Előfizető késedelme a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja, így különösen, ha az Előfizető a belépési díjat vagy az azon felüli szerelési költséget határidőre nem fizette meg.

### 3.2 Belépési díj, szerelési költség

(1) A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a Díjszabásban / illetőleg az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott belépési díjat számítja fel.

(2) Az egyszeri vagy belépési díjat az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott első számlán felszámítva fizeti meg.

## 4. A szolgáltatások minőségi mutatói és értelmezésük

### 4.1 Definíciók

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek objektíven mérhető minőségi mutatókkal jellemezhető azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát jellemzően meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények: a szolgáltatásminőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (ÁSZF) vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és a számlázási rendszerre előírt követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy bármelyikének nem teljesítése esetén alulteljesítettnek minősül.

## 4.2 Mutatók és célértékek

A szolgáltatásminőségi mutatókat, a mutatók meghatározásának módját és ellenőrzésének mérési módszerét a 3. számú Melléklet tartalmazza.

## 5. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

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

### 5.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat is módosítani, különösen az alábbi esetekben:

- a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
- d.) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a versenyhivatal kötelező erejű határozatában foglaltak miatt szükségessé váló módosítás,
- e.) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változás – így különösen amennyiben az a meglévő szolgáltatások tartalmának változását, megszűnését, vagy díjváltozást indokolja - miatt.

A felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó törvény másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az Egyedi előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(2) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató ezen értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);
- b) elektronikus levélben;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján; vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján tehet eleget, mellyel egyidejűleg az értesítést ügyfélszolgálatán is köteles közzétenni.

A (2) bekezdés b)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- b) az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. §-ának 12. pontja szerinti elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek megküldték.

(3) A Szolgáltató az értesítésben köteles az Előfizetők figyelmét felhívni arra, hogy az értesítést követő 8 napon belül az előfizető jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

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

(5) Nem mondhatja fel az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést a (4) bekezdésben foglaltak szerint akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

(6) A Szolgáltató nem köteles a (2) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására hivatkozással a (3) és (4) bekezdésben meghatározott időn belül az azonnali hatályú felmondási jogát jogkövetkezmények nélkül gyakorolni.

(7) A (2) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

(8) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (pl. díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más szolgáltatás (pl. díjcsomag) igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(9) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevétel a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(10) A fenti (9) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

## 5.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlésről szóló törvényben (Eht.) és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizető javára egyező akaratral eltérhetnek.

### 5.2.1 Az áthelyezés

(1) Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató - szolgáltatási területén belül - az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja.

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

- a.) az előfizetői hozzáférési pont leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
- b.) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(3) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni, az Előfizető kérheti az eredeti előfizetői hozzáférési pont ismételt üzembe helyezését.

(4) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított – illetőleg a nyújtott szolgáltatás jellegére tekintettel a Felek által külön megállapított - áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására is.

(5) A Szolgáltató jogosult az áthelyezés teljesítését megtagadni, ha az állomást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

(6) Ha a Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérésének a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül műszaki lehetőség hiányában nem tud eleget tenni, köteles az Előfizetőt a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül értesíteni. Az Előfizető döntése alapján a Szolgáltató a kérelmet vagy áthelyezési igényként nyilvántartásba veszi, vagy a jogviszonyt megszünteti. Nyilvántartásba vétel esetén az áthelyezési igény teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Megszüntetés esetén a már megfizetett beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

### 5.2.2 Az átírás

(1) Átírás, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás miatt – következik be változás.

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

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

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

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

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

## 6. A szolgáltatás szünetelése

### 6.1 A szolgáltatás szünetelésének esetei

(1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- a.) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- b.) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- c.) Közérdekből

(2) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni. A szolgáltatás az Előfizető kérése és annak műszaki lehetőség esetén folyamatosan legfeljebb 6 hónapig és egy éven belül legfeljebb egy alkalommal szüneteltethető.

### 6.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató

- által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy

- hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés

- a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major)

miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatok megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles a Szolgáltató. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

(6) A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

(7) Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

### 6.3 Szünetelés közérdekből

(1) Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

### 6.4 Díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

- a.) A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére köteles.
- b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban a 48 órát nem haladja meg, az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles.
- c.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatérítenie a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

(2) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

## 7. A szolgáltatás minőségének csökkenése

### 7.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult, ha:

- a.) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,

b.) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c.) az Előfizetőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll.

(2) A Szolgáltató köteles az előző bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére két munkanapon belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozásra okot adó körülményt megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

(3) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118. § (4) alapján. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

(4) Az (1) bekezdés b). és c). pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

## 7.2 A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltató az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatás keretén belül a kényszerű levelek (SPAM) okozta akaratlagos vagy akár véletlen meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a Szolgáltató Internet szolgáltatását és zavarja a többi Előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának ([www.iszt.hu](http://www.iszt.hu)) iránymutatása alapján köteles a kényszerű levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

## 8. Az előfizetői szerződés felmondása és megszűnése

### 8.1 Felmondás az Előfizető részéről

#### 8.1.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indoklás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 8 nap. A felmondást a Szolgáltató székhelyére írásban kell eljuttatni. Az előfizetői szerződés e-mail formájában nem mondható fel.

#### 8.1.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) Amennyiben az Előfizető a határozott időre szóló előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt mondja fel, a Szolgáltató jogosult vele szemben a jogosulatlan módosítás vagy felmondás esetére a (2) bekezdésben megállapított szankciókat alkalmazni.

(2) Amennyiben az Előfizetői Szerződés a határozott időtartam előtt az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, az Előfizető köteles a Szolgáltató részére teljes mértékben megtéríteni a fennmaradó időszakra járó havi szolgáltatási díjak összegét, illetve minden, a Szolgáltatótól kapott szolgáltatási díjkezdvezményt, egy összegben.

### 8.2 Felmondás a Szolgáltató részéről

#### 8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) Ha a határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató mondja fel, ellene halasztó hatályú felszólalásnak van helye. A felszólalást a felmondás kézhezvételének napjától számított 15 napon belül írásban kell benyújtani a Szolgáltató azon egységénél, amely a felmondást közölte. A Szolgáltató a felszólalási határidő eltelte előtt az előfizetői hozzáférési pontot nem kapcsolja ki.

(2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető:

- a.) a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
- c.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további előfizetői hozzájárulási pont létesítését,
- d.) az adatátviteli berendezés fenntartási munkáinak elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik,
- e.) úgy nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által biztosított egyéb szolgáltatásokat nem veszi igénybe, ezzel szemben ténylegesen használja azt, a díját viszont nem fizeti meg, (ez esetben a felmondással egyidejűleg a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni),
- f.) az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja.
- h.) adatváltozás-bejelentési kötelezettségének a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint nem tesz eleget.

(3) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető részére megküldeni.

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

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

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

- a.) Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b.) 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, vagy
- c.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon használja.

(6) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve
- b.) Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.

(7) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen teljesítheti.

(8) A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(9) A felmondásnak tartalmaznia kell

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

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

(11) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja a szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi.

(12) Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

### 8.3 Az előfizetői szerződés megszűnése

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt kapcsolja ki,
- b.) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- c.) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,

(2) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) a határozott idő lejártával,
- b.) közös megegyezéssel,
- c.) előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
- d.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- e.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató Szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

(3) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, az előfizetői hozzáférés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát.

### 8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

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

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

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést a Szolgáltatónak átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

## 9. Hibabejelentés, hibakezelés, hibaelhárítás

### 9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása

(1) A műszaki hibákat az Ügyfélszolgálati Helpdesk-hez telefonon, vagy ugyanoda email-ben lehet bejelenteni. Ha a hiba bejelentésére email útján kerül sor, a bejelentés időpontjának azt az időpontot kell tekinteni, amikor a Szolgáltató az email megérkezését visszaigazolta.

Az Ügyfélszolgálati Helpdesk Hibajegyvet („Trouble Ticket”; „TT”) hoz létre a hibáról, és megküldi annak számát az Előfizetőhöz. A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. E nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- (a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- (b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- (c) a hibajelenség leírását,
- (d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- (e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

- (f) a hiba okát,
- (g) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
- (h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

(2) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

(3) A Szolgáltató a Hibajegy („TT”) nyitása útján rögzít minden időszakot, amikor a Szolgáltatás nem áll rendelkezésre. A Hibajegy jelzi a szolgáltatás kiesésének kezdetét, időtartamát, illetve a hibajavítás körülményeit. A Szolgáltató a hibajelentés kézhezvételétől számított 15 percen belül új hibajegyet nyit. A Hibajegyet a Szolgáltatás helyreállítását követően le kell zárni.

(4) Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

(a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,

(b) a hiba kijavítását megkezdte,

(c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt. Az a.) és b.) esetben az értesítés megadható távbeszélő visszahívással is.

(7) Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárás eredményeként valósan bizonyult hiba kijavításának időtartamába a heti pihenő- és a munkaszüneti napok időtartama nem számít bele. A kijavítás időtartamára vonatkozó követelményeket az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

A Hibabejelentő szolgálatnak az Ügyfélszolgálati Helpdesk-en túl a további eszkalációs fokozatai és léteznek a Szolgáltatónál, amelyek az Előfizetők által igénybe vehetők, amennyiben az Ügyfélszolgálati Helpdesk részéről adott visszajelzéssel nem elégedett:

#### Eszkalációs Csoport

(e-mail: [escalation@invitel.co.hu](mailto:escalation@invitel.co.hu) tel.: +36-88-552552;):

#### Szolgáltatás Menedzser

(e-mail: [ws.service.manager@invitel.co.hu](mailto:ws.service.manager@invitel.co.hu) , tel.: +36-1-888-3674, +36-70-451-6182):

(8) Ha a Szolgáltató képviselője az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, a helyszínen hagyott értesítéssel tájékoztatja az Előfizetőt a kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont egyeztetés lehetőségéről. Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul. A hiba kijavítására a (2) bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felelős az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott károkért. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, a Szolgáltató az Előfizetővel kötött karbantartási szerződés alapján hárítja el a hibát.

(8) Előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az Előfizető, vagy a Felhasználó által az (1) pontban foglaltak szerint tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy annak hiányára irányul.

(9) A Szolgáltató vállalja, hogy – havi átlagban - a beérkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül élőhangos operátor jelentkezik, aki az előfizető hibabejelentését regisztrálja.

(11) A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hiba-behatóró eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb a 3. számú mellékletben – illetőleg az előfizetői szerződésben - meghatározott időn belül kijavítani. Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására.

(12) A Szolgáltatóra irányadó hibaelhárítási határidőkben nem számít be az az időtartam, amely alatt hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató.

## **10. Ügyfélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése**

### **10.1 Ügyfélszolgálat működtetése**

(1) Az Előfizetők panaszait az Ügyfélszolgálati Helpdesk felé tehetik meg, amelynek üzemideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(2) A szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az, aki a szolgáltatást igénybe veszi, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

### **10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

(1) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az Ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

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

b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,

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

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

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

(4) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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

(6) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra a Szolgáltató vagy a bíróság jogosult.

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

(8) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz.

### 10.3 Számlareklamáció

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

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

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

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

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

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

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

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

- a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés hiányában a Szolgáltató – a díjtarozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. Késedelmi kamatot a Szolgáltató csak a legfeljebb 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.

(9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint, a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

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

## **11. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **11.1 Az előfizetői szerződés késedelmes és hibás teljesítése**

(1) Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

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

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

(4) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén, azok bekövetkezésétől kell számítani.

### **11.2 A Szolgáltató által fizetendő kötbér**

#### **11.2.1 Létesítés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

(1) A Szolgáltató köteles az előfizetői szerződés alapján a hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítésének késedelmes teljesítése esetén kötbért fizetni.

(2) A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei, így a kötbérfizetés kötelezettsége alól, ha a késedelmet az okozza, hogy az Előfizető a kiszámlázott belépési díjat a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg.

(3) A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetés kötelezettsége alól abban az esetben is, ha az előfizetői hozzáférési pontot azért nem tudta határidőben kiépíteni, mert az Előfizető nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy a munkavégzés feltételeit.

(4) Az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után a havi előfizetési díj egyharmadával, legfeljebb azonban a havi előfizetési díjjal megegyező összegű kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

#### **11.2.2 Áthelyezés, illetve átirás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

(1) Az áthelyezés műszaki feltételeinek hiányában a teljesítés időpontjának késedelmes közlése, és az átirás késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés, vagy az átirás díjának egyharmada. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az Előfizető által Szolgáltató felé benyújtott kötbér terhelő levele, vagy számlája ellenében, pénzügyi kompenzációval kell megfizetnie.

#### **11.2.3 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér**

(1) A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha  
a.) az előfizetői hozzáférési pont működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy  
b.) ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(2) A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni a hiba elhárítására az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott időpont elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időre, ha a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének nem tesz eleget.

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

(4) Amennyiben a Szolgáltató – a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján – megállapítja, hogy a hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott ideig), vagy tartósan (meg nem határozható ideig)

nem tudja vállalni, és erről a vizsgálat befejezését követően az Előfizetőt tájékoztatta, úgy e tájékoztatást követően a kötbérfizetés helyett a hiba elhárításáig díjcsökkentést nyújt.

(5) Ha Előfizető a díjcsökkentést nem fogadja el, úgy az előfizetői szerződést – mindenfajta hátrányos jogkövetkezmény nélkül, 8 napos felmondási idővel – írásban, indokolással felmondhatja.

#### **11.2.4 A kötbér megállapítása és kifizetése**

(1) A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítési igényt a Szolgáltató az előfizető írásos bejelentése alapján teljesíti.

(2) A Szolgáltató a kötbért 30 napon belül az Előfizető számlája alapján - egy összegben kompenzációval megfizeti.

(3) Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha

- a.) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- b.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- c.) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d.) a hibát nem jelentették be,
- e.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követő 72 órán belül elhárította,
- f.) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás
- g.) az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel díjcsökkentésben részesül.

## **12. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

(1) A Szolgáltató választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:

- a.) a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (3) bekezdésben írtaknak, vagy
- b.) a készüléket a Díjszabásában írt díjtétel ellenében a Szolgáltatótól béreljék.

(2) Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket az Előfizető kérelmére kicseréli, ezért a Díjszabásban megállapított díjat kell fizetni. A természetes elhasználódás miatti csere díjtalan.

(3) Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti végberendezést, mint saját tulajdonú készüléket beszerezni, és a hálózathoz csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Előfizetői tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról az előfizető gondoskodik. Ebben az esetben az előfizetőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.

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

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

## **13. Adatkezelés, adatvédelem, adatszolgáltatás**

### **13.1 Adatkezelés**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. §. (2) bekezdésében, valamint a 129. § (6) bekezdésében az Egyedi előfizetési szerződésekhez a c.) pont kivételével felsorolt nem személyes adatokat a Szolgáltató felhasználhatja.

Jelen ÁSZF 2.1 (2) bekezdése szerint: „Az Előfizető csak üzleti/intézményi kategóriájú lehet: üzleti/intézményi előfizető a gazdálkodó szervezet, a költségvetési szerv, a helyi önkormányzat, az egyesület, a köztestület, illetőleg az alapítvány (Ptk. 685. § c) pont)” ezért a Előfizető személyes adatai (2003. évi XLVIII. törvény 2.§) a Szolgáltatónál nem kerülnek rögzítésre.

Ugyanakkor szükséges, hogy az Előfizető „**Kapcsolattartó személyt**” jelöljön ki, akinek személyes adatai (neve, telefonszáma, fax száma és e-mail címe) a kapcsolattartó személy hozzájárulása alapján kezelésre kerüljön.

### 13.2. Adatvédelem

(1) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 155. §-a szerint a Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

(2) A fenti törvény 156. § (1) bekezdése szerint: „ A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a nyújtott szolgáltatás biztonságának védelméről”.

### 13.3 Adatszolgáltatás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult a fenti törvény 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét, a megőrzésük határidejét ugyancsak a 157. § tartalmazza.

## 14. Díjak és kiegyenlítésük

### 14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- d.) adatforgalom alapú díjazás esetén adatforgalmi díjat,
- e.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- f.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

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

#### 14.1.1 Egyszeri díj

(1) Az egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

#### 14.1.2 Havi előfizetési díj

(1) Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, a használat módjától független – díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) Az előfizetési díj tartalmazhatja a díjcsomagban meghatározott kiegészítő szolgáltatások díját és az adatforgalom alapú díjazású szolgáltatások esetén az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott adatmennyiség díját is.

## 14.2 A számla

### 14.2.1 A számla tartalma

- (1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni.
- (2) A számlában fel kell tüntetni a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.
- (3) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegének megállapítása és feltüntetése során, – függetlenül a fizetés módjától – annak matematikai szabályai szerint olyan módon történő kerekítést alkalmazhat, amelyet követően a számlaösszeg, készpénzes fizetést feltételezve a mindenkor forgalomban lévő pénzérme-címletekkel kiegyenlíthető.

### 14.2.2 A számla megküldése

- (1) A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart. A tárgyi hónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a tárgyi hónapra eső rész is a következő hónap használatához sorolódik, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.
- (2) A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékességet követő hónap 15-ig számlát küld az Előfizetőnek; a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell befizetni.
- (3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.
- (4) A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

### 14.2.3 A számla összegének kiegyenlítése

- (1) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.
- (2) Teljesítés napjának banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.
- (3) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.
- (4) Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani.

## 14.3 Késedelmi kamat

- (1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.
- (2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.
- (3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- (4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

## 14.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

- (1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.
- (2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknél írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az előfizetői hozzáférési pont korlátozására a 7.1 pontban írottak szerint.
- (3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefonon a 1701-en, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A

Szolgáltató a 1701-en történt igazolásokat a befizetéstől számított maximum 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

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

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

## 15. A felügyeleti szervek és elérhetőségük

(1) A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük az ÁSZF 4. sz. mellékletben található, honlapjának címe: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu).

## 16. Az ÁSZF közzététele

(1) Az ÁSZF legutóbbi módosításával egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hirdetményi közzététele napjától megtalálható a Szolgáltató honlapján (<http://www.invitel-int.com>), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása egy naptári évre visszamenőleg.

(2) Az (1) bekezdésben foglaltakon túl a Szolgáltató székhelyén (Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10) elhelyezi és mindenki számára hozzáférhetővé teszi az ÁSZF nyomtatott formáját is, amelyet évente egyszer, január 31. napján az előző év során tett változásokkal frissít.