

MVM NET TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ

Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Törzsszöveg

Utolsó módosítás dátuma: 2016. július 15.

Hatályba lépés dátuma: 2016. augusztus 15.

TARTALOMJEGYZÉK

MVM NET TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ	1
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG	1
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	1
TÖRZSSZÖVEG	1
1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	5
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	5
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK.....	5
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG NYITVA TARTÁSI IDŐ)	6
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	6
1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	6
1.6. A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE.....	8
2. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	10
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI	10
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA	14
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	15
2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	16
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	19
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA.....	19
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	20
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS	20
3.4. TÁJÉKOZTATÓ ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E	20
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	20
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	21
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE	21
4.2. A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN TÖRTÉNŐ FORGALOMMÉRÉS, IRÁNYÍTÁS, MENEDZSELÉS ALKALMAZÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE.	21
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	22
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	22
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	23

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.....	23
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI.....	25
5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	27
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	27
6.1. A HIBAJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	27
6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	29
6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE)	31
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	33
6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE	34
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 (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE.....	35
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	36
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, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉssel KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ.	36
7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	41
7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	41
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI.....	42
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI:.....	44
8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.	44
8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK.....	45
8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKben FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.....	45
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	45
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	45
10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	45
10.1.1. ADATKEZELÉSEK FAJTÁI, JOGALAPJA ÉS CÉLJA	45

10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL	47
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK).....	50
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	52
12.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.	52
12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	53
12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI	54
12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	57
12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....	57
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	59
13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	59
13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA	59
13.3. A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	60
13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....	61
14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	61

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve

MVM NET Távközlési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: „MVM NET Zrt.”, vagy „Szolgáltató”)

Rövidített cégneve

MVM NET Zrt.

Székhelye

1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.

Telephelye

1031 Budapest, Szentendrei út 207-209.

Telefonszám

(06-1) 304-2000

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

A központi ügyfélszolgálat elérhetőségei (szerződéssel kapcsolatos ügyekben):

Személyesen

1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.

Telefonon

(06-80) 20-11-13, (06-1) 304-2396

Faxon

(06-1) 202-0891

Írásban

MVM NET Zrt. 1255 Budapest 15, Pf. 77.

Elektronikus levélben

telecom@mvmnet.hu

Ügyfélfogadási idő

A személyes vagy telefonos ügyintézés esetében munkanapon 8:00 és 15:30 óra között.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot kizárólag a fenti elérhetőségeken tart fenn, melynek adatai a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek) mellett a Szolgáltató internetes honlapján is megtalálhatóak.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség nyitva tartási idő)

A hibabejelentő elérhetőségei:

Cím

1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.

Telefonon

(06-80) 20-11-13, (06-1) 304-2266, (06-1) 304-2777

Faxon

(06-1) 356-6684

Elektronikus levélben

noc@mvmnet.hu

Ügyfélfogadási idő

Valamennyi elérhetőségi mód esetében heti hét napon, napi 24 órában.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.mvmnet.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételekkel, valamint a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk az MVM NET Zrt. ügyfélszolgálati irodájában (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.) valamint az internetes honlapon (www.mvmnet.hu) rendelkezésre állnak. Az Általános Szerződési Feltételek, a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege, a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (www.mvmnet.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az Általános Szerződési Feltételek valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról a

Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Az Általános Szerződési Feltételek az MVM NET Zrt. által nyújtott Bérelt vonali előfizetői / Helyhez kötött internet hozzáférési / Helyhez kötött adatátviteli / Helyhez kötött telefonszolgáltatásra / VPN alapú adatátviteli szolgáltatásra / Egyéb előfizetői adatátviteli szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket tartalmazza. A szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelésekkel kapcsolatos főbb szabályok megismerhetők az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjából, valamint a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójából (a továbbiakban: Adatkezelési Tájékoztató). Az Adatkezelési Tájékoztató letölthető a Szolgáltató honlapján (<http://www.mvmnet.hu/hu/adatvedelem.aspx>) vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. Jelen Általános Szerződési Feltételek a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkori polgári törvénykönyv (jelenleg a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény) (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő további jogszabályok alapján készült.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed az MVM NET Zrt.-re, mint Szolgáltatóra, és a (Bérelt vonali előfizetői / Helyhez kötött internet hozzáférési / Helyhez kötött adatátviteli / Helyhez kötött telefon / VPN alapú adatátviteli szolgáltatás / Egyéb előfizetői adatátviteli szolgáltatást igénybevevő üzleti/intézményi előfizetőre (igénybejelentőre, felhasználóra) (a továbbiakban: „Előfizető”). A Szolgáltató egyéni Előfizetővel szerződést nem köt.

1.5.1 Az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan része az előfizetői szerződésnek, azzal együtt érvényes. Az egyedi előfizetői szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételektől eltérhet. A jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az annak alapján a felek között létrejött egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a) az egyedi előfizetői szerződés,
- b) az Általános Szerződési Feltételek,
- c) a Rendelet, vagy
- d) az Eht. rendelkezéseit kell

értelemszerűen alkalmazni.

1.5.2 A Rendelet 4. §-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti Előfizetők számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a) azon üzleti Előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és

éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet rendelkezéseitől,

- b) a fenti a) pontba nem tartozó üzleti Előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá e rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.
- c) Az üzleti Előfizetők esetében a Szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.
- d) A b) pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.
- e) A c) pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a Szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.
- f) megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

Az a)-c) pontokban foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

Az üzleti előfizetői szerződésben a felek a fenti b) és d) pontban jelöltek alapján - egyező akarattal eltérhetnek a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól.

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján az MVM NET Zrt. saját optikai, mobil hálózatán és bérelt hálózatokon keresztül nyújtja elektronikus hírközlési szolgáltatásait az 1.sz mellékletben szolgáltatásonként megadott területen.

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől határozatlan ideig vagy visszavonásig hatályos. Az utolsó módosítás hatályba lépésének dátuma: 2015. december 01.

1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (06-1) 457-7100. Fax: (06-1) 356-5520.
www.nmhh.hu

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitva tartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (06 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (06 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (06 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (06 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 12:00

Szerda: 13:00 - 16:00

Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30

Péntek 08:00 - 14:00

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (06-1) 459-4999. www.nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: (06-1) 472-8900. Fax: 472-8905. www.gvh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (06-1) 457-7141. Fax: (06-1) 457-7105.

2. Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

2.1.1. Igénybejelentés, ajánlat

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, jelen Általános Szerződési Feltételekből, és azok mellékleteiből áll. Az előfizetői szerződés részét képezhetik továbbá az Előfizető által az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatban érvényesen tett egyéb jognyilatkozatok, így Üzleti Előfizetők esetében különösen a szükséges adatkezelésekhez hozzájáruló nyilatkozatok és a megrendelések, igénybejelentések (pl. a kedvezményekkel kapcsolatosan).

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

A jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozásában az Üzleti Előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Az Előfizető és üzleti Előfizető, továbbiakban együtt: Előfizető.

A jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új Előfizető az olyan Előfizető, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybe vételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

Minden szolgáltatás hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

Az Előfizető előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényének bejelentése az Előfizető nyilatkozatának minősül arra vonatkozóan, hogy a Szolgáltatást üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. A Szolgáltató egyéni Előfizetővel szerződést nem köt.

Üzleti Előfizető igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatkérést vagy szerződéskötésre irányuló megrendelést nyújt be írásban a Szolgáltatóhoz.

Az ajánlatkérés nincs meghatározott formához kötve, azonban az igénylő által tett

ajánlatkérés csak akkor minősülhet megrendelésnek, ha tartalmazza a 2.2. pont szerinti adatokat.

Az ajánlatkérés időpontja az az időpont, amikor a Szolgáltatóhoz a hiánytalan adatokat tartalmazó ajánlatkérés beérkezik.

A nem megfelelő tartalmú ajánlatkérés kiegészítésére a Szolgáltató – annak kézhezvételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével írásban felhívja az igénylőt/megrendelőt.

Ha a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése - valamilyen műszaki vagy egyéb ok miatt - nem lehetséges az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül, akkor Szolgáltató ajánlatában tájékoztatja az igénylőt/megrendelőt a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének várható időpontjáról. Az igénylő/megrendelő az ajánlat alapján dönt arról, hogy megköti-e az előfizetői szerződést.

Amennyiben az igénylő/megrendelő a Szolgáltató ajánlatát 5 napon, vagy az ajánlatban meghatározott időn belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, a Szolgáltató ajánlati kööttsége megszűnik és az igény a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató ajánlatának elfogadása a Megrendelés igénylő általi kitöltésével és Szolgáltatóhoz történő beküldésével teljesül, valamint a Szolgáltató ajánlata és a megrendelés alapján a felek megkötik az egyedi előfizetői szerződést a megrendeléstől számított 15 napon belül, amely határidő Szolgáltatónak fel nem róható késedelme esetén a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott célérték a késedelem jogkövetkezményei (lásd kötbérfizetés) nélkül, arányosan meghosszabbodik.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatkérések kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Az ajánlatkéréseket a Szolgáltató a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető visszalépése esetén az ajánlatkérés a nyilvántartásból törlésre kerül. Az előfizetői ajánlatkérések, megrendelések, szerződések nyilvántartását, kezelését, a műszaki megvalósíthatósággal kapcsolatos egyeztetést, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató ügyfélszolgálat végzi. A nyilvántartásba vételkor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját adatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik. Az adatok megfelelő kezelését a Szolgáltató a jogszabályok előírása és az adatkezelésre vonatkozó, egyedi előfizetői szerződésben foglalt előfizetői nyilatkozat és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint végzi.

Amennyiben változás következik be az igénylő/Előfizető 2.2. pont szerinti adataiban, úgy az igénylő haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötésig, az Előfizető a szerződéskötést követően a változástól számított 8 napon belül, köteles azt a Szolgáltató felé írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Az adatváltozás tényét a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon kell bizonyítani, természetes személy esetén a megfelelő hatósági igazolvány bemutatásával szükséges igazolni.

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változást igazolhatja bármilyen hitelt érdemlő társasági okirattal, vagy a társaság illetékes cégbírósága által kiállított hiteles okirattal.

Az adatváltozások bejelentése elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

a) az igényt teljesíti,

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,

c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

d) az igényt nem teljesíti.

Az a)-c) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

A c) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

2.1.3. Az előfizetői szerződés megkötése

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeit a szerződő felek egyedi előfizetői szerződésbe kötelesek foglalni.

Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

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

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint

papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előzőekben jelölt értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

A) Személyes adatok:

- a) az Előfizető neve, székhelye, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint pénzforgalmi számlaszáma, számlázási címe, amennyiben a

székhelytől eltérő

- b) a szolgáltatás hozzáférés pont(ok) helye, használati jogcímének igazolása, az ahhoz csatlakozó hírközlő berendezések jellege, darabszáma;
- c) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (általános szerződéses és üzemviteli kapcsolattartók neve, telefonszáma, e-mail címe)
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása, az elvárt műszaki paraméterek megnevezése (igényelt sebesség, csatlakozási felület).

B) A Szolgáltató adatai:

- a) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
- b) a Szolgáltató cégjegyzékszám, a Szolgáltató cégjegyzékszám, a Szolgáltató cégjegyzékszám,
- c) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
- d) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
- e) az internetes honlap elérhetősége,
- f) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége.

2.2.1. Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés tartalmi elemei

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- a) 2.2. pontban meghatározott adatokat;
- b) a Szolgáltató adatait;
- c) a szolgáltatás leírását
- d) a szolgáltatás díját;
- e) e) az előfizetői szerződés időbeli hatályát.

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult megtagadni, erre különösen akkor kerülhet sor, ha

- a) az ajánlatkérés nem tartalmazza az előfizetői szerződéshez szükséges 2.2. pont szerinti adatokat;

- b) az ajánlatkérés alapján kért szolgáltatás, vagy az adott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért címen nem elérhetőek;
- c) az ajánlatkérés időpontjában az igénylőnek/megrendelőnek az MVM NET Zrt. felé, vagy más szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása van;
- d) valótlan tartalmú az ajánlatkérés és/vagy valótlan tartalmú szerződésre vonatkozik;
- e) az ajánlatkérés olyan létesítési címre vonatkozik, amelyen korábban volt díjtartozás, és a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosíték megfizetését az igénylő/megrendelő nem vállalja;
- f) díjtartozás esetén a díjtartozást vagy a meghatározott szolgáltatási időszak fedezésére szolgáló a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosítékot az Előfizető nem fizette meg.

A szolgáltatást előfizetői szerződés alapján a létesített szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül, a szolgáltatás hozzáférési pontra kapcsolt szabványos, megfelelőségi jelöléssel rendelkező elektronikus hírközlő berendezésen keresztül lehet igénybe venni.

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan szolgáltatás hozzáférési pontról, ahonnan műszaki szempontból kapcsolat létesíthető a Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatához. Az Előfizető által megjelölt telephelyről a Szolgáltató hálózatának elérését lehetővé tevő bérelt vonali szakaszt Szolgáltató biztosíthatja.

Szolgáltató jogosult az egyes szolgáltatások teljesítéséhez részben vagy teljes mértékben alvállalkozót igénybe venni, az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül, amely alvállalkozóért úgy felel, mintha a teljesítést saját maga végezte volna.

2.3.2. Az előfizetői szerződés által biztosított szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Szolgáltató a szolgáltatást az 1. számú mellékletben szolgáltatásonként megadott földrajzi területen nyújtja. Országhatárt átlépő szolgáltatások nyújtására az együttműködő partnerszolgáltatók útján van lehetőség. Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben ez szükséges – nincsenek műszaki, hatósági korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele során közvetítő szolgáltató nem választható.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz

történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**2.4.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására vállalt határidő**

A Szolgáltató az igénybejelentéstől/megrendeléstől számított 30 napon, vagy az egyedi előfizetői szerződésben vállalt határidőn belül, a hálózatahoz kapcsolódó állandó szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, vagy az Előfizetőt hálózati végponthoz, hálózathoz csatlakoztatja, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szerződésbeli elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időbeli hatálya alatt veheti igénybe.

Az előfizetői szerződésben az előfizetés tárgyát képező szolgáltatás azonosítószámot kap, amelyre az Előfizető a későbbiek folyamán köteles hivatkozni.

2.4.1.1 Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a) az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
- b) a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése vis maior vagy a feleken kívülálló harmadik személy miatt nem lehetséges, vagy
- c) ha a felek a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

2.4.1.2. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, illetve a létesítés időtartamának számítása során nem kell figyelembe venni az alábbi időszakokat:

- a) az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél által biztosított engedélyek megszerzésének időtartama;
- b) az az időszak, amíg a Szolgáltató kérésére az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél nem biztosítja a létesítéshez szükséges Szolgáltató által elvárt környezeti- és munkafeltételeket, vagy a létesítés helyszínére történő bejutást.

Szolgáltatás hozzáférési pont vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozási pont az elektronikus hírközlő hálózat részét képező minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyen keresztül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő elektronikus hírközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik az elektronikus hírközlő hálózaton történő előfizetői információcsere.

A Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítésért jogosult a 2. sz. mellékletben foglaltak szerinti egyszeri létesítési díjat érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem a saját tulajdonát képező ingatlanban

kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlan (vagy szolgáltatás hozzáférési pont) használatának jogszerűségéről. Amennyiben az Előfizető erről nem nyilatkozik, és használati jog hiánya miatt a szolgáltatást nem tudja igénybe venni, úgy minden ebből eredő igényért köteles helytállni, s a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi díjat akként megfizetni, mintha a szolgáltatást igénybe vette volna.

2.4.2. A szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő

a, A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

b, Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

2.4.3. A határidő elmulasztásának következményei

2.4.3.1. Az a) vagy b) pontokban jelölt, vagy a Szolgáltató által a 2.1.1.b) és c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

2.4.3.2. Amennyiben az a) vagy b) pontokban jelölt, vagy a Szolgáltató által a 2.1.1.b) -c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 2.4.3.1. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

2.4.3.3. Ha a Szolgáltató az a) vagy b) pontokban jelölt, vagy a Szolgáltató által a 2.1.1.b) -c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2.4.3.4. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

Az MVM cégcsoportba tartozó MVM NET Zrt. magas minőségű, korszerű elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltet, amely a villamos energia átviteli rendszerirányítási tevékenységhez szükséges teljes körű, független kapacitás biztosítása mellett, a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására alkalmas.

A Szolgáltató hálózatán az elektronikus hírközlési szolgáltatások széles skálája alakítható ki. A hálózat fokozatos fejlődésével a szolgáltatások minősége mellett a szolgáltatások választéka is bővül.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások:

- a) Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás,
- b) Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött,
- c) Egyéb hangátviteli szolgáltatás,
- d) Helyhez kötött telefonszolgáltatás,VPN alapú hangátviteli szolgáltatás VPN alapú adatátviteli szolgáltatás,
- e) Egyéb előfizetői adatátviteli szolgáltatás.

A szolgáltatások részletes tartalmát és leírását az 1. sz. melléklet határozza meg az alábbiak szerint:

3.1.1. Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás:

- a) Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás.

3.1.2. VPN alapú adatátviteli szolgáltatás:

a) Helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás.

3.1.3. Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött:

- a) Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás;
- b) NET xDSL szolgáltatás.

3.1.4. Helyhez kötött telefonszolgáltatás:

- a) Helyhez kötött telefonszolgáltatás.

3.1.5. VPN alapú hangátviteli szolgáltatás:

- a) Helyhez kötött telefonszolgáltatás.

3.1.6. Egyéb hangátviteli szolgáltatás:

- a) Helyhez kötött telefonszolgáltatás.

3.1.7. Egyéb előfizetői adatátviteli szolgáltatás:

- a) Mobil eszközök elérése egyedi hozzáférési ponton;
- b) Mobil eszközök elérése Vállalati hálózattal egyedi hozzáférési ponton.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatási terület Magyarország területe, a szolgáltatás kizárólag a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság nyilvántartása szerinti engedéllyel rendelkező hálózatán érhető el. A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása az 1. számú mellékletben található.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.

A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás az 1. sz. mellékletben található.

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

A jelen Általános Szerződési Feltételekkel érintett szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak. A Szolgáltató nem egyetemes szolgáltató.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatói felelősségi határát, az átadás helyét, a szolgáltatás hozzáférési pontokat részletesen az 1. számú melléklet határozza meg.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a Szolgáltató érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

Az egyes szolgáltatások során vállalt minőségi célértékeket és mutatókat, ezek értelmezését és az alkalmazott mérési módszereket az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás tartalék útvonalon történő biztosítása nem csökkenti az éves rendelkezésre állási értéket.

Az éves rendelkezésre állási értékbe, illetve az éves maximális kiesési idő célértékekbe a Szolgáltató által előre bejelentett, karbantartás miatti szünetelés nem számít be.

4.2. A Szolgáltató hálózatában történő forgalommérés, irányítás, menedzselés alkalmazására vonatkozó szabályok részletes ismertetése.

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. A Szolgáltató kijelenti, hogy ezen ellenőrzési cselekmények nincsenek befolyással a szolgáltatás minőségére. A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben önállóan vagy társszolgáltatója útján jogosult és köteles a szolgáltatást korlátozni vagy

az adott internetes oldalt hozzáférhetetlenné tenni.

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

A szolgáltatás továbbá a szolgáltatás megfelelő üzemeltetéséhez szükséges hálózat épségét veszélyeztető események és fenyegetések és azok elhárítása érdekében a Szolgáltató:

- igyekszik együtt működni más szolgáltatókkal,
- továbbá azonnali tájékoztatást nyújt az illetékes hatóságoknak
- és jogszabály előírása esetén értesíti az Előfizetőket az őket érintő biztonsági eseményekről,
- valamint az azok megelőzéséhez vagy elhárításhoz szükséges eszközökről és teendőkről.

Az egyes szolgáltatások tekintetében alkalmazott egyéb konkrét biztonsági intézkedéseket az 1. számú melléklet tartalmazza.

Az adatkezeléssel, adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tájékoztatást a 10. pont tartalmazza.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei

A szolgáltatás hozzáférési pontra bérelt vonali, helyhez kötött internet hozzáférési, helyhez kötött adatátviteli és helyhez kötött telefonszolgáltatások esetén csatlakoztatható minden olyan elektronikus hírközlési végberendezés (router, multiplexer, telefonkészülék, terminál, stb.), amely a vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok előírásait teljesíti, és megfelelőségi jelöléssel rendelkezik.

Amennyiben az Előfizető nem a Szolgáltató által biztosított eszközzel csatlakozik a Szolgáltató hálózatához, a Szolgáltató a szolgáltatások minőségét nem tudja garantálni, azok megfelelőségéért, s az ebből eredő esetleges károkért az Előfizető tartozik felelősséggel, kivéve, ha a nem a Szolgáltató által biztosított eszköz rendelkezik a Szolgáltató által kiadott típus-elfogadási bizonylattal.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket, a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket, valamint azok rendeltetésszerű használatát. Az ellenőrzések folyamán a Szolgáltató tartózkodik az Előfizető szükségtelen zavarásától. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt írásban felszólítja a hiányosságok 3 napon belüli

megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén az előfizetői végberendezést üzemem kívül helyezi.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni. Egy szolgáltatás hozzáférési ponthoz az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, megfelelés jelöléssel rendelkező végberendezés (illetve hálózat) csatlakoztatható.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató ellenőrzési joga keretében a hozzá intézett felszólításnak nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerint felmondhatja.

Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre vagy a Szolgáltató hálózatára egyéb módon veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

Egyéb, a szolgáltatások esetén a szolgáltatás hozzáférési pontra kapcsolódó végberendezésekre vonatkozó előírásokat az 1. számú mellékelt tartalmazza.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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. Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés esetei, feltételei

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni, amelynek időtartamára az Előfizetőt csak tartalékolási díj fizetésére lehet kötelezni (2. sz. melléklet). Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. A határozott idejű előfizetői szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik. Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet írásban, a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal kell eljuttatni a

Szolgáltatóhoz. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés kezdetekor az Előfizető egyszeri kikapcsolási díj megfizetésére köteles a 2. számú mellékletben rögzített feltételek szerint.

A szünetelés ideje alatt a Szolgáltató a 2. számú mellékletben rögzített ún. tartalékolási díjat számít fel. Szolgáltató köteles visszakapcsolni a szolgáltatást a szünetelés időtartamának lejártakor.

Amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolásához helyi intézkedés szükséges, a Szolgáltató a 2. számú mellékletben rögzített visszakapcsolási díjat számít fel.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást maximum 15 napig szüneteltetni abban az esetben is, ha a VPN alapú adatátviteli szolgáltatás / Egyéb előfizetői adatátviteli szolgáltatások esetében a Szolgáltató által az Előfizető részére biztosított SIM-kártya bármilyen okból nem elérhető (lopás, elvesztés). Az Előfizető köteles az iméntieket a Szolgáltató számára írásban bejelenteni, illetőleg rendőrségi intézkedés esetén a rendőrségi bejelentés másolatát is be kell nyújtani.

A bejelentést követően az Előfizető 15 napon belül kérheti írásban az elloptott, vagy elvesztett SIM-kártya pótlását a Szolgáltatótól, ennek elmaradása esetén Előfizetői nyilatkozat hiányában is a 12.4. pont rendelkezései irányadók.

5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei

A Szolgáltató az elektronikus hírközlő rendszerének karbantartási, fejlesztési munkálatainak elvégzése miatt jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (tervezett üzemszünet), amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, legalább 15 nappal a szünetelést megelőzően megküldött írásbeli értesítése mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – tervezetten kerül sor, ez naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot, alkalmanként a 6 órát.

Ha az Előfizető nem nyilatkozik a tervezett üzemszünet időpontjával kapcsolatban, akkor a Szolgáltató az értesítésnek megfelelően szünetelteti a szolgáltatást. Amennyiben az Előfizetőnek az időponttal kapcsolatban kifogása merül fel, akkor az értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul egyeztetést kezdeményez a Szolgáltatóval. Előfizető csak különös indok esetén jogosult Szolgáltató által jelzett időponttal kapcsolatban kifogást emelni.

A Szolgáltatónak lehetősége van különleges karbantartási szünet kérésére, amelyet

legalább 24 órával megkezdés előtt a Szolgáltató köteles bejelenteni az Előfizetőnek. A különleges karbantartási szünet csak az Előfizető engedélyével, az Előfizető által jelzett időpontban az Előfizető által engedélyezett ideig tarthat. Bármilyen az Előfizető által engedélyezettől való eltérés üzemzavarnak minősül.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

5.1.3. A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Ebben az esetben a szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

5.1.4. A szüneteltetés egyéb esetei

Bizonyos, jogszabályokban rögzített esetekben, a szolgáltatás szüneteltethető, így különösen:

- a) Előfizetővel szemben indított felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolási eljárás esetén;
- b) ha a Szolgáltató 15 napot meghaladó korlátozása esetén, amennyiben Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával;
- c) ha 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.

Felek megállapodhatnak, hogy amennyiben az előfizetői szerződés keretében több szolgáltatást is igénybe vesz az Előfizető akkor, ha műszakilag megoldható, csak a szolgáltatás érintett részét szüneteltetik.

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, továbbá a megvalósításának módjai

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (a szolgáltatás hozzáférési pontra irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A korlátozás időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe illetve az éves rendelkezésre állásba.

A korlátozás az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott (bizonyos szolgáltatások esetén kínált és garantált) sávszélességek célértékeinek maximum 50%-os átlagos csökkenését jelentheti 14 napos időszak tekintetében.

A korlátozás idejére felszámított díj a havi előfizetési díj 50%-ának az érintett időszakra vonatkozó arányos része. A szolgáltatás korlátozás előtti állapotának visszaállítása érdekében Szolgáltató a 2. számú mellékletben rögzített egyszeri díjat számítja fel (korlátozás megszüntetésének díja).

A Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

A korlátozás megvalósításának módjait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

5.2.2. Értesítés az előfizetői szolgáltatás korlátozásáról

A Szolgáltató a korlátozásról az érintett Előfizetőket az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint a korlátozás okának megjelölésével együtt értesíti.

5.2.3. A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése

A Szolgáltató köteles újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. számú mellékletben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában – a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti.

A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibajelentések kezelése, folyamata, vállalt hibaelhárítási határidő,

hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**6.1.1. A hibajelentések kezelése, folyamata, a hibajelentés feltételei, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentés elérhetőségei**

Szolgáltató, az Előfizető 6.1.2 pont szerint tett hibabejelentését követően, haladéktalanul megkezdji a hiba behatárolását. A Szolgáltató a hibát 48 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti, valamint arról, ha további helyszíni, a szolgáltatás hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a hibaelhárítási határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak 48 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül meg kell kérnie.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A hiba bejelentéshez szükséges az Előfizető beazonosíthatósága, így az ügyfélszám vagy szerződésszám megadása.

Az esetleges hibák mihamarabbi kijavítása és elhárítása érdekében a Szolgáltató egy telefonon, továbbá elektronikus úton elérhető hibabejelentő szolgálatot üzemeltet. Az elérhetőségeket jelen Általános Szerződési Feltételek 1.3. pontja tartalmazza.

6.1.2. A hibabejelentés nyilvántartása, a hiba bejelentési eljárás

Előfizető hibabejelentése akkor tekinthető megtörténtnek, ha a bejelentés alapján egyértelműen azonosítható az Előfizető és elérhetősége. Amennyiben a bejelentés során a szükséges adatok nem vagy nem egyértelműen azonosíthatók Szolgáltató a hiba behatárolása és elhárítása érdekében felhívja az Előfizetőt az adatok pontosítása céljából. Szolgáltató nem felelős az adatok hiányosságából adódó késedelemért.

Szolgáltató az írásban tett előfizetői hibabejelentést csak abban az esetben fogadja el, ha az tartalmazza a hiba részletes leírását és az Előfizető egyértelműen azonosítható.

Az Előfizető bejelentése után a Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére

visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A hibabejelentés nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- b) a szolgáltatás hozzáférési ponthoz rendelt összeköttetés azonosítóját és viszonylatát;
- c) a hibajelenség állomási címét vagy viszonylatát;
- d) a hibajelenség leírását;
- e) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra, perc);
- f) a hibaelhárításra értesített személy nevét;
- g) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- h) a hiba okát;
- i) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra, perc), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- j) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat eredménye alapján a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt az alábbiakról:

- 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.

Ha a kivizsgálás vagy a hiba elhárítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges; vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges; vagy ha a hiba elhárításához harmadik fél (pl. hatóság, közműszolgáltató, vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása is szükséges, akkor a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés, illetve a fenti folyamatokhoz szükséges időtartammal meghosszabbodik.

A hibaelhárítás érdekében Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval, vagy ha a hiba jellege indokolja harmadik Szolgáltatóval, vagy hatósággal.

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése

Szolgáltató Előfizető részére nyújtott szolgáltatása akkor hibás, ha a szolgáltatás keretében egy adott szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltatás rendellenes működése következtében nem, vagy csak korlátozott mértékben elérhető, használható.

A több Szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a Szolgáltató együttműködik a társszolgáltatókkal szerződésükben rögzítettek szerint.

Az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget Szolgáltatónál folyamatosan igénybe vehető és díjmentesen elérhető hibabejelentő szolgáltatásánál jelezheti, illetve írásban tehet bejelentést.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha

- a) a hibát bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében harmadik fél okozta;
- b) a hiba a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vagy érdekkörében harmadik személy által üzemeltetett hálózatban vagy végberendezésben van,
- c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés Előfizető általi nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba a tápellátás hibájából ered,
- e) a hibát nem jelentették be,
- f) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- g) a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás és az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét,
- h) az Általános Szerződési Feltételek szerint a szolgáltatás szünetel vagy használata az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontja alapján korlátozott.

Ha Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság előtt piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

6.2.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A kötbérrel kapcsolatos részletes szabályokat a 7.4. pont tartalmazza.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kártérítési igények kezelése)

6.3.1. A panasz megválaszolásának módja és határideje, az Előfizető jogai a panaszkezeléssel kapcsolatban

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 15 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Az Előfizetőt megilleti a panaszbejelentés, a vállalt határidőn belüli válaszadás, valamint a panaszbejelentésével kapcsolatos tájékoztatás joga. Előfizetőnek joga van továbbá a vitás kérdések tekintetében a 6.6. pontban ismertetett hatóságokhoz fordulnia panaszával kapcsolatban.

6.3.2. A díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (díjreklamáció), erről bejelentést tehet az ügyfélszolgálaton. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

Ha az Előfizető a felszámított díj összegét vitató bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 15 napon belül, akkor a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjpanasz megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján 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 legalább a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

A Szolgáltató a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek megküldeni

6.3.3. A kötbér és kártérítési igények intézésének rendje

A kötbér és kártérítési fizetési kötelezettség eseteiről, valamint mértékeiről jelen Általános Szerződési Feltételek 7.3. és 7.4. pontjai rendelkeznek.

Szolgáltató az Előfizető által kiállított kötbér számlán szerepelő összeget havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, azaz beszámítja a következő számlában, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás teljesítésekor esedékes kötbért a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdését követően kibocsátandó számlá(ko)n írja jóvá.

6.3.4. Adatkezeléssel összefüggő panaszok

A személyes adatok kezelésével, adatbiztonsággal összefüggő panaszok elintézésére az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjában, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott eljárás irányadó, erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a 6.2.1 pont szerinti határidőn belül tájékoztatni, ha addig nem válaszolja meg érdemben a panaszt.

6.3.5. A viták rendezésének módja, Előfizető jogorvoslati joga

Amennyiben az Előfizetőnek a hibaelhárítási eljárás kimenetelétől függetlenül problémája van a szolgáltatás minőségével, annyiban az Előfizető jogosult független szakértő segítségét igénybe venni a szolgáltatás minőségének mérése tekintetében.

Az így elkészült szakértői mérésről jegyzőkönyvet kell készíttetnie, melyben részletesen fel kell tárnai a mérési eredményeket. A szakértői jegyzőkönyvet a Szolgáltató a hibás teljesítés tekintetében figyelembe veszi.

A szakértői mérésen túl Előfizetőt megilleti a jogorvoslati joga amennyiben a panaszbejelentését elutasították, vagy nem ért egyet annak tartalmával.

Előfizető a hatályos jogszabályok alapján vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Média- és Hírközlési Biztos, a Gazdasági Versenyhivatal előtt.

6.3.6. Vis maior

A vis maior olyan előre nem látható és elháríthatatlan esemény vagy körülmény, amely a Felek érdekkörén kívül esik, és amelynek következtében az előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg vagy véglegesen a Felek előre megtett ésszerű intézkedései és az elhárítására megtett ésszerű erőfeszítései ellenére lehetetlenné válik. Az ilyen események és körülmények közé tartozik különösen a háború, felkelések, szabotázs,

robbantási kísérlet és egyéb vészhelyzet, természeti katasztrófa, árvíz, szélsőséges időjárási viszonyok, tűz, sztrájkok, a honvédelmi törvény és a rendőrségről szóló törvény keretében számukra biztosított jogkör alapján erre jogosult szervek által tett intézkedések (beleértve a nemzetbiztonsági szerveket), illetve a fentiekben felsorolt eseményekhez hasonló bármely olyan esemény, amely fizikailag súlyosan és elkerülhetetlenül megrongálja Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatát.

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis major), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Ebben az esetben a szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles. A vis major esemény – a jelen Általános Szerződési Feltételekben illetőleg vonatkozó jogszabályokban előírt jogkövetkezményeken túl – kizárja a felek egyidejű szerződésszegését.

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

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működési rendje, panaszok kezelése

A központi ügyfélszolgálatot az Előfizetők a napi nyitva tartási időben telefonon és személyesen, elektronikus levél formájában bármikor felkereshetik.

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 15 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Amennyiben ügyfélszolgálatot személyesen keresi fel az Előfizető, úgy bejelentését írásban, postai levél útján válaszolja meg a Szolgáltató.

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatása, az előfizetői bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és kezelése céljából az Előfizetők érdekében személyesen, telefonon és írásban is elérhető ügyfélszolgálatot működtet. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei jelen Általános Szerződési Feltételek 1. pontjában találhatóak.

Az ügyfélszolgálat az alábbi tevékenységeket végzi:

- a) szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentések átvétele, a bejelentések írásbeli rögzítése, nyilvántartásba vétele;
- b) a szerződéskötéshez szükséges adatok felvétele, az egyedi előfizetői szerződések aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- c) az igényelt szolgáltatás hozzáférési pont műszaki kialakíthatóságának

felmérésére vonatkozó Szolgáltatón belüli egyeztetés megkezdése;

- d) felvilágosítás és tanácsadás a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan;
- e) a szerződésmódosításra vonatkozó irat aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- f) a szerződésmódosítást nem igénylő adatváltoztatások esetén a nyilvántartás módosítása;
- g) az Általános Szerződési Feltételek rendelkezésre bocsátása;
- h) az Előfizetőt terhelő díj összegére vonatkozó tájékoztatás megadása az Előfizető részére;
- i) a számlázás előkészítése;
- j) számlapanaszok intézése, egyéb panaszok kivizsgálása és orvoslása.

Az ügyfélszolgálat felé történő telefonos panaszbejelentés folyamán Szolgáltató a telefonhívásokat a visszakereshetőség, valamint a jogszabályi előírások miatt rögzíti, továbbá 1 évig tárolja. A tárolás folyamán a mindenkori hatályos adatvédelmi szabályok figyelembe vétele mellett jár el a Szolgáltató.

6.4.2. Az ügyfelek kiszolgálására vállalt határidő

A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az Előfizetőket a megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

Írásban, elektronikus levél formájában, valamint személyesen tett bejelentés tekintetében a kiszolgálás határideje általánosan a panasz bejelentésétől számított 15 nap. Adatkezeléssel összefüggő kérdések, panaszok és észrevételek elintézésének határideje a panasz bejelentésétől számított 30 nap.

Személyes megkeresés esetén az ügyfél sorra kerülésének ideje legfeljebb 15 perc. Telefonon történő megkeresés esetén az ügyfélszolgálati munkatárs jelentkezési ideje legfeljebb 2 perc.

6.4.3. A panaszok kezelésének rendje

Az ügyfélszolgálati panasz bejelentésének részletes szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja tartalmazza.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően, feltéve, hogy ilyen adatokkal rendelkezik – az Előfizető nevét, címének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadni, és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Unió más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

Előfizető jogorvoslati jogát jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3.5. pontja tartalmazza.

Felek együttműködésük során törekednek arra, hogy a vitás eseteket egymás között tárgyalás útján rendezzék. Amennyiben a probléma megoldása szakmai bizottság összeállítását is indokolja, felek megfelelő képzettségű és gyakorlatú munkatársaikat delegálják a bizottságba, amelyet azzal a céllal hoznak létre, hogy kölcsönösen előnyös megoldást találjanak a vitás kérdésekben. Feleknek jogában áll független szakértő bevonása is, amelynek igazolt – a verseny piacon általában elfogadott – költségeit az a Fél viseli, akinek állításait a szakértői jegyzőkönyv valótlanak ítéli meg.

Ha a felek egymással a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített eljárások, továbbá a közösen létrehozott bizottság vagy független szakértő útján sem tudnak megegyezni, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetve bírósághoz fordulhatnak.

Ha az Előfizető Szolgáltató a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

Az Előfizető panaszával az alábbi szervezetet keresheti meg:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (06 1) 457-7100 Fax: (06 1) 356-5520
www.nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (06 1) 459-4999 www.nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: (06 1) 472-8900 Fax: (06 1) 472-8905
www.gvh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (06 1) 457-7141 Fax: (06 1) 457-7105

Adatkezeléssel és adatbiztonsággal kapcsolatos panasz esetén:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: (06 1) 391-1400

Telefax: (06 1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

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, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.**

7.1.1. Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

Előfizetői szolgáltatások igénybevételéért Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget ír elő az Előfizető számára. A Szolgáltató tevékenységével összefüggésben az alábbi típusú díjakat számítja fel:

- a) Bármely Előfizető által, jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott szolgáltatás igénybevételének kezdetekor Szolgáltató egyszeri belépési díjat számol fel.
- b) A szolgáltatás rendszeres igénybevétele után az Előfizető havi előfizetési díjat,

míg a havi előfizetési díjakhoz kapcsolódó díjcsomagok váltásáért egyszeri csomagváltási díjat köteles fizetni.

- c) Egyes szolgáltatások keretében forgalmazott adatmennyiség után az Előfizető forgalmi díjat fizet.
- d) Egyes szolgáltatások esetén (pl. helyhez kötött telefonszolgáltatás) időegység alapú forgalmi díjat fizet (pl. hívásdíj).

A Szolgáltató a fentiekén túlmenően jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben felszámíthat még egyéb szolgáltatási, más számítási alapú, kapcsolási és adminisztrációs díjakat.

A díjváltozással kapcsolatos szerződésmódosítás eljárásrendjére jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései az irányadók. Ez utóbbi esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása az egyedi előfizetői szerződés eltérő előírása hiányában elfogadásnak minősül.

A szolgáltatásért, illetve annak igénybevételéért az Előfizető által fizetendő egyszeri és rendszeres díjak a KSH, illetve jogutódja által hivatalosan közzétett, a tárgyévet megelőző év januártól decemberig számított fogyasztói árindexnek megfelelő mértékkel emelkednek tárgyév január 1-től. A díjváltozásról a Szolgáltató egyoldalúan, írásban tájékoztatja az Előfizetőt.

7.1.2. Egyszeri és rendszeres forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak

A Szolgáltató által meghatározott, az egyes szolgáltatásokért fizetendő díjak mértékét, az egyes szolgáltatásokkal összefüggő díjcsomagokat, továbbá az e körben felmerülő egyszeri és rendszeres forgalmi díjakat részletesen jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

A 2. számú mellékletben feltüntetett árak nem tartalmazzák a mindenkori általános forgalmi adót, az épületen belüli kábelezés, az épületen kívül elhelyezett antennaszerelés és a betelepülés költségeit.

A Szolgáltató a Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás / Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás / Helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás tekintetében a 2. számú mellékletben rögzített sávszélességektől eltérő sávszélességű szolgáltatásait a konkrét előfizetői igények szerint alakítja ki. A Szolgáltató a Mobil eszközök elérése egyedi hozzáférési ponton / Mobil eszközök elérése egyedi hozzáférési ponton vállalati hálózattal szolgáltatások esetén a 2. számú mellékletben rögzítettektől eltérő maximális letöltési és feltöltési sebességet valamint a forgalmazott adatmennyiséget a konkrét

előfizetői igények szerint alakítja ki. Az egyedi szolgáltatások egyszeri és havi előfizetési díjai valamint használati díjak (forgalmi) díjai vagy díjcsomagjai az egyedi szerződésben kerülnek megállapításra.

Hibajavításhoz díjak nem kapcsolódnak, kivéve, ha a Felek az egyedi előfizetői szerződésben erről megállapodnak.

7.1.3. Díjak, illetve díjcsomagok váltása

A Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződések Előfizetői számára lehetővé teszi a szabad díj- és szolgáltatáscsomag váltását.

A határozatlan idejű előfizetői szerződések tekintetében a díj- és szolgáltatáscsomag váltása után Előfizető csomagváltási díjat köteles fizetni, mely a csomagváltás teljesítésének hónapjában kerül kiszámlázásra. A csomagváltási díj jelen ÁSZF 2. számú mellékletében került meghatározásra.

7.1.4. A díjfizetés és a számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

Szolgáltató folyamatos szolgáltatást biztosít az Előfizetőnek. Az Előfizető díjfizetési kötelezettsége független a szolgáltatás tényleges használatától.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybevett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A forgalmi díjat nem tartalmazó számlák a tárgyhóban esedékes díjat tartalmazzák, megfizetésük a kiállítás hónapjában esedékes. Szolgáltató a forgalmi díjakat a mérést követő hónapban, utólag számítja fel az Előfizetőnek. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a ténylegesen forgalmazott adatmennyiség és vagy időegység alapú díj megfizetése érdekében a tárgyhónapban előleget számítson fel az Előfizető részére.

A szolgáltatás folyamatos jellegéből adódóan a teljesítés időpontja a pénzügyi rendezés napjával azonos. Az Előfizető a – Szolgáltató által tárgyhó 15-ig, az általános forgalmi adóról szóló törvénynek megfelelően, legalább 15 napos fizetési határidővel kiállított – számla ellenértékét átutalással egyenlíti ki Szolgáltató pénzforgalmi számlájára.

Az Előfizető köteles valamennyi fizetési kötelezettségének a Szolgáltató által kiállított és megküldött számlában meghatározott esedékességig eleget tenni banki átutalással. Amennyiben az esedékesség napja munkaszüneti nap, akkor az esedékesség a munkaszüneti napot megelőző utolsó munkanap. Az Előfizető akkor teljesít határidőben, ha a számla összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került a számlában meghatározott esedékesség lejártáig.

Árindexálás esetén, tekintettel arra, hogy a KSH illetve jogutódja az előző évi árindexet csak a tárgyév január 1-et követően teszi közzé, a Szolgáltató az indexált egyszeri és rendszeres díjakat az árindex közzétételét követő első számlában érvényesíti, továbbá a tárgyév január 1-től kibocsátott számlákban az indexált díjakra vonatkozó díjkülönbözeteket akár visszamenőleges hatállyal is érvényesítheti.

A Szolgáltató az esedékes díjakról a tárgyhó 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a 400,- Ft + ÁFA = 508,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a bruttó 508,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlázás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlázástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek (tárgydőszak).

Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgydőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgydőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

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

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel fennálló több előfizetői szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni.

Vezetékes telefonszolgáltatás igénybevétele esetén – a Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a

- a) helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja,
- b) mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként),

valamint

- c) telefonszolgáltatás útján igénybe vett egyéb tartalomszolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, adományvonal) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számla).

Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a számlában fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

7.1.5. A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon.

A Szolgáltató az egyes akciókat, az akciók feltételeit (így különösen a díjakat), valamint akciókban való részvétel feltételeit a www.mvmnet.hu internetes honlapon teszi közzé. Az akciós díjak és azok alkalmazhatóságának alapvető feltételeit a vonatkozó egyedi előfizetői szerződések ugyancsak tartalmazzák.

7.1.6. Az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.

Díj visszatérítési kötelezettség

Szolgáltató az Előfizetőnek jóváírja

- a) tévesen felszámított és beszédett díjat (túlszámlázás),
b) a szolgáltatás szünetelése, megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak meghatározott hányadát. A díj jóváírására a túlfizetés tisztázását követő számlázási időszakban kerül sor.

A díjakra, díjazási feltételekre vonatkozó részletes szabályokat az ÁSZF 7.1. pontja és a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást – amennyiben értelmezhető – az

egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető köteles az általa használatba vett szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni. A számlafizetés banki átutalással történhet. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a mindenkoriban jegybanki alapkamat kétszerese.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatók az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg, Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni.

A Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon tájékoztatni.

Teljesítés napjának banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért, legfeljebb az Előfizető meglévő vagyonának a Szolgáltató közvetlen károkozása következtében fellépő csökkenésének mértékéig felelős. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. A Szolgáltató nem téríti meg az Előfizetőt ért kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható lett volna.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be a Szolgáltatónál.

A bizonyítottan a Szolgáltató által okozott kárt Szolgáltató köteles az erre irányuló bizonyítékok részére való megküldésétől számított 30 napon belül megtéríteni az

alábbiak szerint:

a) az Előfizető által a bizonyított kár összegéről kiállított számlát a Szolgáltató vagy beszámítja a következő havi szolgáltatási díjat tartalmazó számlájába, vagy átutalással a fenti időszakon belül kiegyenlíti;

b) amennyiben a Szolgáltató kártérítési kötelezettségét vitatja, úgy 30 napon belül köteles az Előfizetőt írásban értesíteni az elutasítás indokainak rögzítésével.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség a szolgáltatásban felmerülő zavarokért illetőleg nem kielégítő minőségéért, ha

a) ez az Előfizető magatartására, illetve az érdekkörében eljáró más személy magatartására, a végberendezések nem rendeltetésszerű használatára, illetve az ehhez csatlakoztatott kiegészítő berendezések előírástól eltérő használatára vezethető vissza;

b) a kár vis major következtében merült fel;

c) más szolgáltató működésére vezethető vissza.

Az értékcsökkenésért, illetve a kötbérterhes szolgáltatási kötelezettségért való felelősség a késedelem, illetve hibás teljesítés esetén az okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkeztének napjától esedékes.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyek Szolgáltató általi késedelmes vagy hibás teljesítés esetében a késedelmes vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Szolgáltató kötbért kizárólag az alábbi esetekben fizet Előfizető részére:

a) szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes létesítése esetén,

b) hibás teljesítés esetén,

c) a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén bekövetkezett késedelem miatt,

d) késedelmes áthelyezés esetén,

e) késedelmes átírás esetén.

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás

bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

Előfizetőt megillető kötbér mértéke:

A Szolgáltatót 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 kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. 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 kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

b) 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.

Szolgáltatás késedelmes vagy hibás létesítése esetén

A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás létesítése esetén, ha az Előfizető az előfizetői szerződésben rögzített módon és időben Szolgáltatónak felróható okból a szolgáltatást igénybe venni nem képes, akkor a késedelem minden napja után a havi előfizetési díj egy napra jutó összegének megfelelő kötbér illeti meg.

Szolgáltatás késedelmes létesítése esetén a kötbér maximuma egyenlő előfizetési díj egy havi összegével.

Hibás teljesítés esetén

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valószínűleg bizonyult hibák jelen Általános Szerződési Feltételekben szereplő célértéken túli kijavítása esetében:

ha a hiba következtében a 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 szolgáltatásért kifizetett díj egy napra vetített átlaga. 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;

ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, az Előfizető az előzőek szerint számított kötbér felére jogosult.

A Hibás teljesítés esetén a kötbér maximuma egyenlő az előfizetési díj egy havi összegével.

A Szolgáltató a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlenülése esetén a hibás teljesítésre vonatkozó kötbérszámításnak megfelelő összegű díjcsökkentést alkalmaz.

Késedelem a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén

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

Késedelmesen megszüntetett korlátozás esetén a kötbér maximuma egyenlő a visszakapcsolási díj kétszeres összegével.

Késedelmes áthelyezés esetén

Áthelyezési késedelem esetén, azaz az áthelyezési kérelem benyújtásától számított 30 napos határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egytizede. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Késedelmes áthelyezés esetén a kötbér maximuma egyenlő az áthelyezési díj összegével.

Késedelmes átírás esetén

Átírási késedelem esetén, azaz az átírási kérelem benyújtásától számított 15 napos határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak. Késedelmes átírás esetén a kötbér maximuma egyenlő az átírás díjának összegével.

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

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes

szabályai.

Számhordozással kapcsolatos szabályokat jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

A szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az ÁSZF 1 sz. melléklete tartalmazza.

8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Jelen Általános Szerződési Feltételek a közvetítőválasztás tekintetében rendelkezéseket nem tartalmaz, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató közvetítőválasztási szolgáltatást nem nyújt.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

Szolgáltató előfizetői szerződést határozott, illetve határozatlan időre köt. A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 12 hónap.

A határozott időtartamra kötött üzleti előfizetői szerződés a felek megállapodása szerint lehet hosszabb, mint 24 hónapos időtartamú.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről.

Olyan szerződések, melyek egyedi akciókat és díjkedvezményeket tartalmaznak, csak a Szolgáltató feltételei alapján, eseti jelleggel köthetőek.

A szolgáltatás szüneteltetésének és korlátozásának szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 5. pontja, a megszüntetésének feltételeit pedig a 12. pontja tartalmazza részletesen.

10. Adatkezelés, adatbiztonság**10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama****10.1.1. Adatkezelések fajtái, jogalapja és célja**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés, valamint az erre irányadó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítése érdekében olyan adatokat is kezelhet, amelyek természetes személyekkel kapcsolatba hozhatók, és amely által egy adott természetes személy (érintett) közvetve vagy közvetlenül azonosíthatóvá válik, illetve amely az érintettre vonatkozó következtetést tartalmaz (személyes adat). Bár a személyes adatok kizárólag természetes személyekre vonatkoznak, a Szolgáltató, döntése szerint jogosult arra, hogy a jelen 10. pont szerinti szabályokat egyéb, nem személyes adatok tekintetében is alkalmazza, így különösen, hogy az adatbiztonsági előírásokat és az adatkezelésről szóló tájékoztatásra vonatkozó szabályokat ezen adatok tekintetében is érvényesítse. Az adatkezelés részleteire a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója irányadó. Az Adatkezelési Tájékoztató letölthető a Szolgáltató honlapjáról (<http://www.mvmnet.hu/hu/adatvedelem.aspx>) vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. A jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatások nyújtása nem tehető függővé olyan előfizetői adat megadásától, amely a jogszabályban előírt, illetve az előfizetői szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása érdekében nem szükséges.

A szolgáltatások teljesítésével összefüggésben a Szolgáltató az alábbi adatokat kezeli:

- Előfizetői adatok kezelése (CRM). Az adatkezelés jogalapja az Eht., különösen annak 129.§ (5) bekezdése, 154.§ (1) bekezdése, 157.§ (2) bekezdése és 159/A.§-a, továbbá a Számvtv. és Art. számviteli és adózási bizonylatok megőrzésével kapcsolatos rendelkezései. Az adatkezelés célja az Előfizetők nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, kapcsolattartás, tájékoztatás, számlabemutató, a számlák kiegyenlítése és direkt marketing célú megkeresés. Nyilvántartási szám beszerzése folyamatban.

A fentiekől eltérő adatkezelésekről a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban értesíti az Előfizetőket.

10.1.2. Kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama

A fentiekben meghatározott CRM célú adatkezelés elsősorban az alábbi személyes adatok kezelését és az ehhez szükséges nyilvántartások vezetését jelenti:

- a) a 2.2 pontban meghatározott adatok, továbbá az Előfizetőhöz rendelt telefonszámok, a fizetési számlaszámok, és a Szolgáltató által generált ügyfélazonosító;
- b) a szerződéskötés érdekében létrejött ajánlatok kezelése;
- c) a díjhátralékokkal, valamint azok érvényesítésével összefüggő adatkezelések;

Előfizetővel létrejött szerződés keretei között a Szolgáltató továbbíthatja az Előfizető részére.

- b) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat számlázás céljából továbbítja az ezzel megbízott közreműködő részére.

A Szolgáltató az Európai Gazdasági Térség területén kívülre nem továbbít személyes adatokat. Az adattovábbítások részleteiről, a címzettek személyéről és az újabb esetleges adattovábbításokról a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban ad bővebb felvilágosítást.

10.2.2. Adatfeldolgozók

A Szolgáltató fenntartja a jogot adatfeldolgozó igénybevételére, melynek személyéről legkésőbb az adatfeldolgozás megkezdésekor egyedi módon vagy az Adatkezelési Tájékoztató részeként tájékoztatást nyújt.

10.2.3. Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek

Adatbiztonsági szabályok

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja a közlés bizalmasságát és a szolgáltatás biztonságát és az Előfizetők, valamint a felhasználók adatainak védelmét. A Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseknek – figyelembe véve az elérhető legjobb gyakorlatot és az intézkedések várható költségeit – a szolgáltatások nyújtásával és a hálózat egységességével kapcsolatban a Szolgáltatónál felmerülő kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

Az adatbiztonsági kötelezettségek teljesítése körében a Szolgáltató védi az Előfizető és a felhasználó személyes adatait, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen. A Szolgáltató kötelezettsége kiterjed a hírközlési hálózat jogosulatlan hozzáférés elleni védelmére is.

Az adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tudnivalókat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

Az érintett jogai

Az érintett az illetékes ügykezelőtől tájékoztatást kérhet a róla szóló adatkezelésről és abba betekinthez, továbbá – a törvényen alapuló kötelező adatkezelések kivételével – kérheti az őt érintő adatkezelések törlését vagy zárolását az ügyfélszolgálaton keresztül, illetve az adatfelvételkor jelzett egyéb módon. A tájékoztatást úgy kell biztosítani, hogy az érintett más adatait ne ismerhesse meg, kivéve, ha ezt jogszabály lehetővé teszi.

Az érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt személyes adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá az esetleges adattovábbításokról és adatfeldolgozókról, a címzettek, illetve adatfeldolgozók nevével, székhelyével, elérhetőségeivel, valamint az adatkezeléssel összefüggő tevékenységeikkel együtt.

A tájékoztatás illetve a betekintés biztosítása kizárólag a jogszabályban előírt esetben tagadható meg. Az adatkezelő köteles az érintettel a közlés megtagadásának indokát közölni. Adatváltozás vagy téves adatrögzítés észlelése esetén az érintett kérheti kezelt adatainak helyesbítését, illetve kijavítását. A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapít meg.

A forgalmazási és számlázási adatok megismerése és ellenőrzése céljából az Előfizető részére csak a díj kiszámításához és az esetleges díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon lehet feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

A kimutatás nem tartalmazhatja a hívott fél azonosítójának minden számjegyét vagy a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség kivéve, ha az Előfizető részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, és ennek megadása előtt az adatkezelő felhívta az Előfizető figyelmét és tájékoztatta, hogy a kimutatással együtt az Előfizető saját felelősségére, más természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Az adatkezelő a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni.

Adatkezeléssel kapcsolatos jogainak megsértése esetén az érintett az ügyfélszolgálathoz fordulhat. Az adatkezeléssel kapcsolatos panasz, illetve észrevétel elintézésére az Adatkezelési Tájékoztató szabályai irányadóak, a Szolgáltató elutasító döntése esetén az érintett bírósági úton, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság előtt érvényesítheti igényét

A Szolgáltató az érintett személyes adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt megtéríti. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Személyes adatok kezelésével és ennek biztonságával kapcsolatos jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: +36.1.391.1400

Telefax: +36.1.391.1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes-az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

Jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezésével kapcsolatban az Előfizető nyilatkozatot tehet. A nyilatkozat megtehető személyesen az ügyfélszolgálaton, továbbá írásban postai levél és elektronikus levél útján. Amennyiben valamelyik nyilatkozat az Előfizető tekintetében elveszik, vagy visszakereshetlenné válik, az adott nyilatkozat pótlására a Szolgáltató postai úton levélben, vagy ha az Előfizető rendelkezik elektronikus elérhetőséggel, úgy e-mail útján felhívja az Előfizetőt. Pótlásukra a Szolgáltató a felhívástól számított 8 napot biztosít.

A nyilatkozatok valóságát illetően az Előfizetőt, vagy nyilatkozattevőt büntetőjogi felelősség terheli.

Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása, vagy saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a Szolgáltató —Adatkezelési hozzájárulásll c.

formanyomtatványán adathatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy más jogszabály lehetővé teszi.

A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket készít.

Az előfizetői névjegyzékek az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

A Szolgáltató az előfizető számára külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

Az előfizetői névjegyzéket az előfizető térítésmentesen veheti át.

A Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

A Szolgáltató az elektronikus előfizetői névjegyzékben levő adatok összekapcsolására más adattal vagy nyilvántartással, kizárólag akkor jogosult, ha részére működtetési okokból szükséges.

Az Előfizető előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatait az egyedi előfizetői szerződés mellékletei tartalmazzák.

A Szolgáltató ezúton felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető a

hívott telefonszámokat tartalmazó forgalmi kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőkön kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem tartalmazhatja teljes körűen azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.

12.1.1. Az előfizetői szerződés módosulásának esetei

Az előfizetői szerződés az alábbi esetekben módosulhat:

- a) a felek közös megegyezésével;
- b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításával;
- c) az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó megrendelésével;
- d) a jogszabályi környezet változása vagy hatósági, versenyhivatali illetve bírósági döntés okán;
- e) ha a szolgáltatás körülményeiben, vagy a nemzetgazdasági környezetben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó szabályokat (jelen Általános Szerződési Feltételek 2. pontja) kell megfelelően alkalmazni, a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt kivételekkel. Az előfizetői szerződés módosítását a jelen pontban részletezettek szerint kezdeményezheti mind az Előfizető, mind a Szolgáltató.

Ha az előfizetői szerződés bármelyik rendelkezése érvénytelen vagy érvényesíthetetlen, az illető rendelkezést az előfizetői szerződésből leválasztottnak és töröltnek kell tekinteni. Ennek a rendelkezésnek az érvénytelensége, illetve érvényesíthetlensége nem érinti az előfizetői szerződés többi részének érvényességét és érvényesíthetőségét, hacsak a felek bármelyike nem kötötte volna meg az előfizetői szerződést az adott rendelkezés

hiányában.

12.1.2. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben megillető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani.

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek fentiek szerinti egyoldalú módosítása esetén köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket jelen Általános Szerződési Feltételek 12.3 pontjában foglaltak szerint az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt értesíteni. Határozatlan időbeli hatályú előfizetői szerződés esetében az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 30 napon belül az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására.

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

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

12.2.1. Előfizető az alábbi esetekben kezdeményezheti a szerződés módosítását:

- a) ha az Előfizető személyében változás következik be (Átírás, lásd jelen Általános

Szerződési Feltételek 12.2. pont), de a szolgáltatás hozzáférési pont nem változik;

- b) ha az Előfizető kéri a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését;
- c) ha az Előfizető adataiban változás történik.

12.2.2. Átírás, áthelyezés szabályai, határideje

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül. Az áthelyezés teljesítési határideje a kérelem beérkezésétől számított 30 nap. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.4 pont). A kötbér összegét a Szolgáltató az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá.

Ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi helyének megváltoztatását, áthelyezését kéri és ezt a Szolgáltató, a műszaki feltételek miatt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül nem tudja teljesíteni, erről a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Szükség esetén a felek jóhiszeműen egyeztetnek az áthelyezéssel kapcsolatos körülményekről és lehetőség szerint megoldást találnak a helyzet rendezésére.

Amennyiben a felek nem jutnak egyezsége, akkor határozatlan időbeli hatályú jogviszony esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, amely esetben a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés tényleges teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel, vagy 30 napos felmondási idővel felmondhatja előfizetői jogviszonyát. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Előfizető felmondási jogát nem érvényesítheti, ha az általa megjelölt új földrajzi helyen/telephelyen a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezése az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél hozzájárulása vagy engedélyének hiánya, vagy a Szolgáltató által az Előfizetőnek az áthelyezésre adott ajánlatának elutasítása miatt meghiúsul, vagy műszaki okokból nem lehetséges.

Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be, de a szolgáltatás hozzáférési pont helye nem változik. Az átírás teljesítésének határideje a kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Az átírás teljesítésének feltétele a valamennyi szükséges adatot tartalmazó, írásban benyújtott átírási kérelem Szolgáltató által történő kézhezvétele. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.4 pont).

12.3. A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának

felmondási ideje 10 nap.

12.3.1. A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén, tekintettel a körülményekre, azonnali hatállyal, de legfeljebb 10 napos határidővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja:

- a) ha 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 (lásd 4.4 pont: előfizetői végberendezések csatlakozásának feltételei);
- b) ha az Előfizető a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzések elvégzését a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára;
- c) ha a Szolgáltató 1 éven belül harmadik alkalommal korlátozza vagy függeszti fel, illetve jogosult lenne korlátozni vagy felfüggeszteni a szolgáltatást;
- d) ha az Előfizető a szolgáltatást jogszabályba ütköző módon vagy célokra használja.

12.3.2. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést,

- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- c) ha az előfizető a díjtartozásösszegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

12.3.3. Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése

hitelt érdemlően igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. 144. § (4) bekezdésében megengedett egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

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

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.

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

A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi.

A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett vagyoni biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a

korlátozás ténye nem akadály a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

12.4. Az Előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei.

Az Előfizető bármikor jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklás nélkül - a felmondás közlését követő hónap utolsó napjára vonatkozó megszűnéssel - írásban felmondani. Az írásos felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni.

Előfizető a határozott időre kötött előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetését kezdeményezi anélkül, hogy a Szolgáltató arra okot adott volna az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Határozott idejű szerződés a határozott idő vége előtti, az Előfizető érdekkörében történő megszűnése esetén Szolgáltató jogosult valamennyi igazolt közvetlen és közvetett kárának,

valamint a határozott időtartamú szerződés valamennyi további esedékes díjának Előfizető általi megtérítésére.

A Szolgáltató nem alkalmazhatja a felmondási időig járó kedvezmények felszámításának jogkövetkezményét, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a Rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően egyoldalúan módosítja,

A határozott idejű előfizetői szerződés a fentiekben foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnhet:

- a) a Szolgáltató illetőleg az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;

- b) a szolgáltatási jogosultság megszűnésével;
- c) a felek írásban tett közös megegyezésével;
- d) határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam leteltével, az Előfizető legkésőbb a szerződés lejáratára előtt 30 nappal tett írásos nyilatkozata alapján, mely szerint a szerződés határozott időtartamának lejáratára után nem kívánja igénybe venni a szolgáltatást;
- e) jogszabályban meghatározott egyéb esetekben;
- f) Szolgáltató vagy Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával.

A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról (határozott időtartamú szerződés megszűnése vagy meghosszabbítása). Az Előfizető által igénybe vett kedvezménye összegét a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

12.5.1 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az egyszeri díjakat (pl. a beruházási hozzájárulást, a belépési díjat, a szerelési díjat, stb.) nem fizeti vissza az Előfizető részére.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Túlszámlázás esetén a Szolgáltatónak díj - visszafizetési kötelezettsége van. Amennyiben az Előfizető egyedi elbírálás alapján fizetési kedvezményekben részesült, az egyedi elbírálás során kötött külön megállapodás tartalmazza a további díj-visszatérítési kötelezettségeket.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a Szolgáltató által biztosított és a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni, ellenkező esetben a vonatkozó jogszabályokban foglaltak, valamint az előfizetői szerződés szerint köteles teljes kártalanítást nyújtani Szolgáltató részére.

Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését pl. bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, optikai vagy mikrohullámú hozzáféréseken létesített telefon és internet szolgáltatások esetén.

Az Előfizető a szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató

rendelkezésre bocsátani a Szolgáltató tulajdonú hálózat végződtető és egyéb berendezéseket. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult a díjszabásában vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy meghatározott kártérítési díj hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető adatainak törlésére, illetve a szerződés megszűnését követő adatkezelésekre az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak irányadók.

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Szolgáltató az előfizetői szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek. Ezen együttműködési kötelezettség különösen magában foglalja a másik fél tájékoztatását bármely, az előfizetői szerződést érintő, befolyásoló tényről, változásról, körülményről.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a vállalt határidőn belül képes legyen kiépíteni, illetve üzemeltetni, ezért Előfizető saját vagy érdekkörébe tartozó telephelyén köteles:

- a) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását, amelyhez folyamatosan biztosítja a telepítéshez szükséges áramellátást;
- b) folyamatosan biztosítani a berendezések működéséhez szükséges üzemi és környezeti feltételeket, illetve a berendezések őrzését, megóvását;
- c) a telepített végberendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Jelen Általános Szerződési Feltételek szerint, összhangban az előfizetői szerződéssel Előfizető köteles átvenni a szerződés tárgyát képező szolgáltatást legkésőbb a teljesítés időpontjában.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve számára biztosított eszközt, rendeltetésszerűen használni.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni. A rendeltetésellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen az, amikor az Előfizető nem jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott végberendezés útján veszi igénybe a szolgáltatást, továbbá ha e tevékenységét megkezdi és a Szolgáltató felhívása ellenére sem hagyja abba.

13.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Továbbá köteles lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizetőnek napi 24 órában biztosítani kell Szolgáltató vagy alvállalkozója részére a saját vagy érdekkörébe tartozó területen, ahol Szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesített, a Szolgáltató által telepített, a távközlő hálózatának részét képező végberendezéshez és a szolgáltatás hozzáférési ponthoz történő hozzáférést hibaelhárítás érdekében, valamint ezek működésének ellenőrizhetőségét.

A szolgáltatás hozzáférési pont területének tulajdonosa (illetve használója, kezelője) tűrni köteles azt, amikor Szolgáltató felhatalmazott képviselője karbantartási, hibaelhárítási munkát végez az érintett területen.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizető érdekkörébe eső, nem a Szolgáltató által létesített vagy üzemeltetett épületen belüli kábelezést, Előfizető a szerződésben rögzített teljesítési határidőig biztosítja, és erről tájékoztatja a Szolgáltatót. Előfizető e tevékenysége miatti késedelem semmilyen formában nem befolyásolhatja, vagy korlátozhatja Szolgáltatót saját kötelezettségei, vállalásai tekintetében. Az épületen belüli kábelezés, illetve a Szolgáltató végberendezése és Előfizető berendezése közötti kapcsolat létesítésének elmaradása, csúszása nem befolyásolja Szolgáltató teljesítését és nem késleltetheti Előfizető díjfizetését sem.

A Szolgáltató rendelkezésére álló, saját vagy harmadik fél által biztosított erőforrás (pl. nyilvános Internet címtartományok, elektronikus hírközlési technológiák, azonosítók) az Előfizető speciális üzleti igényeinek megfelelően kerül hasznosításra. Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor, illetve a teljesítés során bármikor jogosult az Előfizető által használt erőforrások felülvizsgálatára. Előfizető köteles e felülvizsgálatban együttműködni Szolgáltatóval, illetve, amennyiben a felülvizsgálat eredményeképp az eredeti szolgáltatás vállalt minőségi célértékeinek fenntartása mellett a felhasznált erőforrások, illetve technológiák optimalizálhatók, akkor Szolgáltató hatékony erőforrás-

gazdálkodására tekintettel jogosult az Előfizető értesítése mellett elvégezni az optimalizálást (pl. nyilvános Internet címek, illetve címtartományok kiosztásának racionalizálása, vagy indokolt esetben a foglalás megszüntetése, illetve az alkalmazott technológia megváltoztatása).

Ha a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, ha ez eredménytelenül letelik, akkor a szolgáltatásból kizárja.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató az említett Előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számla új címre történő kézbesítését. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül teljesíti

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

A kiskorúak biztonságos nethasználata érdekében Internet szolgáltatóként biztosítjuk a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftverek (szűrőszoftverek) internetes honlapunkról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően azok ingyenes használhatóságát minden Előfizető (szülő) számára.

Az ingyenes szoftver elérhetősége: Általános Szerződési Feltételek MVM NET Zrt.

<http://www.mvmnet.hu/hu/Portfolio/Szolgáltatásaink/uzletiinternet/Lapok/default.aspx>