



**TECHNO-TEL Kft.**

# Általános Szerződési Feltételek Techno-Tel Kft.

2005. október 30.

1.	A Szolgáltató neve.....	5
2.	A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve Internetes honlapjának címe.....	5
3.	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	5
4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybe vételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételek esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	7
5.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételekre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke).....	8
6.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....	9
7.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.....	12
7.1.	Szerződéskötés - Az előfizetői szerződés létrejötte.....	12
8.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átirás teljesítésének határideje.....	13
8.1.	A Szolgáltató egyoldalú ÁSZF módosítási joga.....	13
8.2.	Az Előfizetőt, Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	14
8.3.	Az előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés.....	14
8.4.	Átirás.....	15
	Az Előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösrre átírja, amennyiben a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti. Áthelyezés.....	15
8.5.	Áthelyezés.....	15
8.6.	Változás az Előfizető adataiban.....	16
9.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	16
10.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....	17
11.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná.....	18
11.1.	Határozott idejű szerződés megszűnése.....	18
11.2.	Határozatlan idejű szerződés megszűnése.....	18
11.3.	Előfizetői felmondás.....	18
11.4.	Szolgáltatói felmondás.....	18
12.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	19

13.	Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	20
14.	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	21
14.1.	Vis maior .....	22
14.2.	A hibaelhárítási idő nem teljesítése .....	22
14.3.	A viták rendezésének módja .....	23
15.	Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei .....	23
16.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az Előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás .....	24
17.	Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, és a forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, díjfizetés nélküli szolgáltatások, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	24
17.1.	A díjazás és számlázás alapelvei.....	24
17.1.1.	Előfizetési díjak .....	24
17.2.	Egyszeri díjak mértéke.....	24
17.2.1.	Bekapcsolási díj .....	24
17.2.2.	Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai.....	24
17.3.	Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	24
18.	A felügyeleti szerv címe, telefonszáma .....	25
19.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	27
1. számú melléklet - Díjszabás.....		28
2. számú melléklet – Adatkezelési tájékoztató.....		31
1.	Adatvédelmi jogszabályok .....	31
2.	Fogalmak .....	31
3.	Általános szabályok.....	31
4.	A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama.....	32
	A személyes adat megnevezése.....	33
5.	Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzék, címtárak .....	35
6.	Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra .....	35
7.	Előfizetői adatok továbbításának esetei.....	36
7.1.	Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás.....	36
7.2.	Az Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás .....	36
7.2.1.	Előfizető Szolgáltató által kezelt adatai átadhatók (Szolgáltató döntésének megfelelően): .....	36
7.2.2.	A jogszabályi kötelezettség miatt Előfizető Szolgáltató által kezelt adatai átadhatók: .....	37

---

7.2.3. Adattovábbítás szolgáltatók által működtetett közös adatbázisba .....	37
7.3. A továbbított adatok felhasználása .....	38
7.4. Felhasználó joga a továbbított adatai kapcsán .....	38
7.5. Előfizető jogai kezelt adatai kapcsán .....	38
8. A személyes adatok kezelésének célja .....	39
9. A Szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége .....	39
10. Az Előfizető jogorvoslati lehetősége .....	39
11. Megjegyzés .....	40
<b>3. számú melléklet – Fogalmak .....</b>	<b>41</b>
<b>4. számú melléklet - Előfizetői mintaszerződések .....</b>	<b>43</b>

**1. A Szolgáltató neve**

A Szolgáltató cégneve:

**Techno-Tel Távközlési és Informatikai, Kivitelező és Szolgáltató Kft.**

A Szolgáltató megjelölésére, annak elnevezése helyett (rövidített) címszó:

**Techno-Tel Kft.**

A Szolgáltató székhelye:

**8600 Siófok, Tanácsház u. 18. 4. lház 3. em. 11.****2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitva tartási idő), illetve Internetes honlapjának címe**

Ügyfélszolgálat címe:	<b>Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212. Adria Park Vállalkozói Központ</b>
Ügyfélszolgálat levelezési címe:	<b>8601 Siófok, Pf.: 34</b>
Ügyfélszolgálat nyitva tartása:	<b>Munkanapokon, 8-16 óráig</b>
Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma:	<b>06-40-200-672</b>
Az ügyfélszolgálat fax száma:	<b>06-84-506-871</b>
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@technotel.hu">ugyfelszolgalat@technotel.hu</a>
Az ügyfélszolgálat működési rendje, elérhetősége:	<b>24 órán keresztül hívható</b> (munkaidőben operátor, munkaidő után üzenetrögzítő)
Hibabejelentő működési rendje megegyezik az ügyfélszolgálat működési rendjével.	<b>24 órán keresztül hívható</b> (munkaidőben operátor, munkaidő után üzenetrögzítő)
Hibabejelentő elérhetősége külön e-mail címe:	<a href="mailto:hiba@technotel.hu">hiba@technotel.hu</a>
A Szolgáltató Internetes honlapjának címe:	www.technotel.hu

**3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

A nyújtott Internet szolgáltatások besorolása a szolgáltatások jegyzéke szerint (Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9004/2002 (SK 7.) KSH közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről) a következő:

**Internet szolgáltatás: 64. 20. 18.0**

A Szolgáltató Internet hozzáférést biztosít mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonalai, műholdas-, vagy földi bérelt vonali hálózati hozzáféréseken keresztül e-mail címmel és meghatározott méretű tároló kapacitással, amennyiben az Előfizető az Internet szolgáltatásra szerződést köt és az árjegyzékben meghatározott díjat megfizeti. Az Internet szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetői végberendezés interfészcsatlakozója.

A szolgáltatás keretében Szolgáltató biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, melyek segítségével az Előfizető eléri a szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot, amelyen keresztül Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet alkalmazásainak igénybevételére úgymint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, ICQ, Chat. Szolgáltató biztosítja előfizetői www oldalak elhelyezését saját www szerverén.

### ***Bérelt vonali hozzáférés***

Bérelt vonali hozzáférés esetén Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (pl. router) segítségével csatlakozik a bérelt vonali távközlési végberendezéshez és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.

Az előfizetői berendezés Szolgáltató legközelebbi hálózati csatlakozási pontjára bérelt vonal esetén a megrendelt sávszélességgel (64, 128, ... nx64 kbit/s) csatlakozik. A szolgáltatás szimmetrikus (azonos le- és feltöltési sebességű) internet hozzáférést tesz lehetővé.

A szolgáltatáshoz szükséges áramköröket más távközlési szolgáltatók igénybevételével is biztosíthatja a Szolgáltató.

### ***Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (helyhez kötött előfizetői végberendezésekkel)***

A szolgáltató az előfizető telephelyén található számítógép, vagy számítógép hálózat részére mikrohullámú összeköttetés segítségével aszimmetrikus (eltérő le- és feltöltési sebességű) szélessávú adatátviteli kapcsolatot biztosít az Internet világháló felé. A kapcsolódáshoz telefon vagy más kábel nem szükséges, az Internet hozzáférés napi 24 órában biztosított.

Az előfizetői elérési hálózat berendezései a 2,4 GHz és az 5,8 GHz-es az ISM frekvencia sávban (instrumentation, scientific, and medical band – ipari, tudományos eszközök működtetésére kijelölt frekvenciasáv) működnek. A frekvenciasáv kis hatótávolságú összeköttetésekre, harmadlagos jelleggel frekvencia használati díj fizetése nélkül használható.

A szolgáltató által alkalmazott berendezések az IEEE 802.11-es szabványra épülő protokollt használnak, így a hálózat forgalmi viszonyainak függvényében maximum 11 Mbps-os félduplex kapcsolatot biztosítható. Az Internet hálózat felé irányuló letöltési és feltöltési sebességet a szolgáltató az előfizető által igénybevett csomag sávszélességének megfelelően adatforgalom vezérléssel szabályozza.

A szolgáltatás igénybevételéhez beltéri berendezés és a rádiótechnikai adottságok figyelembe vételével, kültéri antenna telepítése is szükséges lehet. A berendezések effektív kisugárzott teljesítménye nem haladja meg a 100 mW-ot.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizető oldali berendezéseket a szolgáltató biztosítja.

A vezeték nélküli Internet szolgáltatást a szolgáltató csak meghatározott földrajzi helyeken biztosítja. A lefedett helyekről az ügyfélszolgálaton kérhető tájékoztatás.

A szolgáltatáshoz szükséges áramköröket más távközlési szolgáltatók igénybe vételével is biztosíthatja a Szolgáltató.

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, a hazai és nemzetközi szabványoknak és előírásoknak megfelelő berendezéseken keresztül nyújtja.

### ***Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (mobil végberendezésekkel, HOT-SPOT)***

A szolgáltató meghatározott nyilvános helyszíneken kiépített vezeték nélküli hálózaton aszimmetrikus (eltérő le- és feltöltési sebességű) nyílt, szélessávú Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt a mobil számítógépekkel (noteszgépek, PDA-k) rendelkező ügyfelek részére.

Az ügyfelek mobil számítógépeikkel felkapcsolódhatnak az Internetre, és szabadon mozoghatnak a szolgáltató által lefedett területen. Ezeket a lefedett területeket „HOT-SPOT”-nak nevezik. Általában nagy ügyfélforgalmú területeken alakítanak ki „HOT-SPOT”-okat (városi főtereken, konferencia központokban, repülőterek- pályaudvarok várótermeiben, éttermekben, szállodákban).

A vezeték nélküli „HOT-SPOT” hálózat a 2,4 GHz-es az ISM frekvencia sávban (instrumentation, scientific, and medical band – ipari, tudományos eszközök működtetésére kijelölt frekvenciasáv) működik és az IEEE 802.11b vagy az IEEE 802.11g szabványra épülő protokollt használja.

Az alkalmazott technológiák használhatóságát külső körülmények befolyásolhatják. Ez alapján a szolgáltató nem vállal felelősséget a használt frekvenciasávot ért külső zavarások, a nem egyértelműen meghatározható lefedettség, valamint az egyidejűleg csatlakozott nagyszámú felhasználók miatt esetlegesen bekövetkező sávszélesség csökkenésért és működési zavarokért.

A szolgáltatás előre fizetett (pre-paid) konstrukcióban vehető igénybe.

A szolgáltatási igénybevételéhez szükséges előfizető oldali berendezést a felhasználó biztosítja. A szolgáltatás igénybevétele csak európai standardnak megfelelő adapterekkel lehetséges, melyek az 1-13 csatornák használatát támogatják. A szolgáltatás igénybevételéhez megfelelő Internet böngészőprogram szükséges (Internet Explorer esetén legalább 5,01, Netscape esetén legalább 4.05 vagy magasabb verzió), amely támogatja a biztonságos adatátvitelt (https), valamint engedélyezett a JavaScript és a Cookie használata.

A vezeték nélküli Internet szolgáltatást a szolgáltató csak meghatározott földrajzi helyeken biztosítja. A lefedett helyekről az ügyfélszolgálaton kérhető tájékoztatás.

A szolgáltatáshoz szükséges áramköröket más távközlési szolgáltatók igénybe vételével is biztosíthatja a Szolgáltató.

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, a hazai és nemzetközi szabványoknak és előírásoknak megfelelő berendezéseken keresztül nyújtja.

#### **4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybe vételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

A leendő Előfizetőnek, aki a 3. pontban körülírt szolgáltatások valamelyikét igénybe kívánja venni, előfizetői szerződést kell kötnie a Techno-Tel Kft.-vel, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit.

Az Igénylő a kívánt előfizetői szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó bejelentést, szerződés megkötésére vonatkozó megrendelést nyújthat be szóban, írásban, vagy távbeszélőn a Szolgáltatóhoz.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

- Igénylő neve (cégszerű megnevezés),
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye,
- igényelt előfizetői szolgáltatás(ok) felsorolása,
- igénybejelentés helye, időpontja,
- igénylő elérhetősége (telefonszám).

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a Szolgáltató – annak kézhezvételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével felhívja az Igénylőt. Az ajánlattétel időpontjának az az időpont tekintendő, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltató ügyfélszolgálatára beérkezik.

A Szolgáltató az igénybejelentés alapján tájékoztatja az ügyfelet a szolgáltatás igénybe vételének feltételeiről, és a tájékoztatás alkalmával átadja, vagy azt követően postán megküldi az ügyfél számára az egyedi előfizetői szerződést két példányban, melyeket az ügyfél (cégszerűen) aláírva köteles visszaküldeni a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentés alapján – a létesítés műszaki feltételeinek megléte esetén - szerződéskötési ajánlatát 30 napon belül írásban teszi meg. Az Igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 napon belül köteles válaszolni. Ha az Igénylő az ajánlatot 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető. Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentőnek Internet szolgáltatás igénybevételéből eredő, három hónapot

meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló adathálózati előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül a Szolgáltató felmondta.

A szolgáltatás igénybe vételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezék a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközökkel és szoftver(ek)kel. A szolgáltatás igénybe vétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell az Internet szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybe vételéhez a szerződés időtartama alatt. A Szolgáltató az ajánlatát írásban, faxon vagy elektronikus úton (e-mail vagy Internet útján) teszi meg az Előfizető felé. Az előfizetői szerződés az ajánlat Előfizető által történt elfogadásával jön létre, mely történhet írásban, faxon, elektronikus úton (e-mail vagy Internet útján), szóban vagy ráutaló magatartással - az előfizetői szolgáltatás igénybe vételével.

A szolgáltatás igénybe vételének műszaki feltételei – úgymint, de nem kizárólag a sáv szélesség, interfész, távolság, RÁ, melyek az Előfizető igényei alapján valósulnak meg – az előfizetői szerződésben rögzítettek.

A szolgáltatás igénybe vételének időbeli korlátja: a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére bejelentett és általa nyilvántartásba vett elektronikus hírközlési szolgáltatási jogosultság ideje alatt a szerződő felek megállapodása alapján. A szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetők.

Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseihez csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát. A Szolgáltató nem kötelezhető az Előfizető számítástechnikai berendezéseinek a szolgáltatás igénybe vételére való alkalmassá tételére, de megfelelő műszaki feltételek esetén térítés ellenében – az árjegyzék az 1. számú mellékletben megtalálható – vállalja.

Amennyiben a végpont kiépítése aránytalan műszaki nehézséget vagy költséget jelentene a Szolgáltatónak, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését.

## 5. Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybe vételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

### Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének vállalási határideje

A szolgáltatást a Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján – a felek eltérő megállapodása hiányában, legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül – a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

Szolgáltatás minőségi mutató	Megfelelő szint (célérték)	Minimál követelmény
Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének vállalási határideje	30 nap	30 nap

Új hozzáférés létesítésének minősül:

- az első hozzáférés létesítése,
- az áthelyezés,
- az előfizetőnél további hozzáférés létesítése,

ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybe vétel esetén.

Ha egy igénybejelentő több helyszínen létesítendő szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön-külön megrendelésnek számít.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

- a) ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b) ha a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

A szolgáltatás létesítési idő csak az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett, azokon a földrajzi területeken, melyeken a Szolgáltató szolgáltatási képessége biztosított (lefedett terület).

### **Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje**

**Minőségi panasz:** szolgáltató hibabejárási eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

**Hibabejelentés:** a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Egymásra érülő szolgáltatások esetén a bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, az érintett szolgáltatások számától függetlenül (pl.: Internet hozzáférés, levelezési szolgáltatás, ftp. tárhely használhatósága).

Szolgáltatás minőségi mutató	Megfelelő szint (célérték)	Minimál követelmény
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje	48 óra	72 óra
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (ünnep- és munkaszüneti napokat érintő hibák esetén)	72 óra	120 óra

A megkezdett órákba beszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- hibát végberendezés meghibásodása okozta,
- ha a kijavítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

## **6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

### **Szolgáltatás rendelkezésre állása (RÁ)**

A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelik-e.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető (szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése).<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup> Mobil internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén (pl. HOT-SPOT szolgáltatás) a szolgáltató az előfizetők száma helyett, az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások használhatósági adatai alapján képi.

<sup>2</sup> A szolgáltató folyamatos 24 órás kapcsolatot tesz lehetővé, de fenntartja magának a jogot, hogy a 24 órás folyamatos kapcsolatot követően az összeköttetést megszakítsa anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

**Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SzKT):** a szolgáltatás kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

**Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SzT):** Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

$$RA = \left( 1 - \frac{SzKT}{SzT} \times 100 \right)$$

<b>Szolgáltatás rendelkezésre állása</b> <b>RÁ</b>	<b>Megfelelő szint</b> <b>(célérték)</b>	<b>Minimál követelmény</b>
Bérelt vonali Internet hozzáférés	97%	95%
Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (helyhez kötött előfizetői végberendezésekkel)	97%	90%
Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (mobil végberendezésekkel, HOT-SPOT)	97%	90%

#### **Szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (ASzE)**

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASzE) [perc]

<b>Szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés</b> <b>ASzE</b>	<b>Megfelelő szint</b> <b>(célérték)</b>	<b>Minimál követelmény</b>
Bérelt vonali Internet hozzáférés <sup>3</sup>	1 800 perc	3 000 perc
Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (helyhez kötött előfizetői végberendezésekkel)	1 800 perc	3 000 perc
Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (mobil végberendezésekkel, HOT-SPOT)	1 800 perc	3 000 perc

#### **Előfizetők legalább 10% -át érintő szünetelés (ASzT)**

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető<sup>4</sup>. (ASzT) [perc]

<sup>3</sup> Közvetített szolgáltatás, ezért a vállalt minőségi paraméter a társszolgáltatóval kötött szolgáltatási szerződés alapján, valamint a társszolgáltató ÁSZF-jének megváltozása esetén módosulhat.

Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés ASzT	Megfelelő szint (célérték)	Minimál követelmény
Bérelt vonali Internet hozzáférés <sup>5</sup>	2 628 perc	5 243 perc
Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (helyhez kötött előfizetői végberendezésekkel)	9 000 perc	18 000 perc
Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (mobil végberendezésekkel, HOT-SPOT)	9 000 perc	18 000 perc

**Garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség**

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ban garantál. (GLS) [kbit/s] (GFS) [kbit/s]

**Letöltési sebesség (GLS):** a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató – előfizető irány) sebesség [kbit/s].

**Feltöltési sebesség (GFS):** a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető – szolgáltató irány) sebesség [kbit/s].

Garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség GLS, GFS	Megfelelő szint (célérték)	Minimál követelmény
Bérelt vonali Internet hozzáférés	Szerződésben rögzített névleges vonali sebesség 100%-a	Szerződésben rögzített névleges vonali sebesség 90%-a
Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (helyhez kötött előfizetői végberendezésekkel)		
384/64 csomag	192 / 32	76,8 / 12,8
512/128 csomag	256 / 64	102,4 / 25,6
768/256 csomag	384 / 128	153,6 / 51,2
Mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali Internet hozzáférés (mobil végberendezésekkel, HOT-SPOT)	192 / 32	76,8 / 12,8

**Bithiba arány hozzáférési vonalanként**

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest (BHA).

Az Internet szolgáltatáshoz a szolgáltató csomagkapcsolt, automatikus hibajavítással rendelkező elérési hálózatot használ, így a minőségi mutató nem értelmezhető, annak használatát a szolgáltató nem vezeti be (a kötelező hatósági adatszolgáltatásban a mutató értékét nullának kell szerepeltetni).

<sup>4</sup> Mobil internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén (pl. HOT-SPOT szolgáltatás) az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelést jelent az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások 10%-nak teljes leállása.

<sup>5</sup> Közvetített szolgáltatás, ezért a vállalt minőségi paraméter a társszolgáltatóval kötött szolgáltatási szerződés alapján, valamint a társszolgáltató ÁSZF-jének megváltozása esetén módosulhat.

## 7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

### 7.1. Szerződéskötés - Az előfizetői szerződés létrejötte

A Szolgáltató, Előfizető (a továbbiakban együtt: Felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybe vételével - köthetik meg.

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az Általános Szerződési Feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

- a) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitva tartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, adóigazgatási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- e) az Előfizető hozzájárulása az EHT 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) a szerződés tartama;
- g) az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtételének módja, határideje, visszavonási módjának feltételei, módosításának feltételei;
- h) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- i) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- j) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- l) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- n) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az Előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- o) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített - és az Előfizető hívószáma. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az Előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az Előfizető kifejezett kérésére létesíthető az Előfizető helyiségén kívül;
- p) a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat;
- q) az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a b)-c) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

*Az egyedi előfizetői szerződés jelen Általános Szerződési Feltételekkel együtt érvényes.*

Nem terheli szerződéskötési kötelezettség Szolgáltatót, ha az Igénylőnek:

- a) Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatás igénybe vételéből eredő díjtartozása van, vagy
- b) a korábbi egyedi előfizetői szerződést Szolgáltató az Előfizető hibájából egy éven belül mondta fel,
- c) vagy amennyiben a végpont kiépítése aránytalan műszaki nehézséget vagy költséget jelentene a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató határozatlan idejű és határozott idejű előfizetői szerződéseket köt. A határozott idejű szerződés legrövidebb ideje egy (1) év. Határozott idejű szerződés esetén a Szolgáltató a határozott idő lejártát megelőzően legalább 90 nappal levélben, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési úton értesíti az Előfizetőt a szerződés várható megszűnéséről.

## **8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### 8.1. A Szolgáltató egyoldalú ÁSZF módosítási joga

A Szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; vagy
- c) a szolgáltatás díjainak módosulása esetén; továbbá
- d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, melyek az alábbiak:
  - 1) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás - amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybe vételének feltételeit – (helyesbítések, átfogalmazások, ügyintézési folyamatmódosítások);
  - 2) új szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok bevezetése;

azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybe vételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítja, köteles a módosításról a hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőket értesíteni az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Az értesítésnek legalább a következőket tartalmaznia kell:

- a) pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;

- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A Szolgáltató nem köteles a fenti bekezdésben foglalt értesítési határidőket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

## 8.2. Az Előfizetőt, Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét, vagy napilapban történő megjelentetés útján közölt értesítés esetén az ÁSZF módosításról szóló hirdetmény második megjelenését követő 8 (nyolc) naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött Előfizető szerződés kivételével - nem minősülhet az Előfizető, illetve Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést a szerződésben meghatározott díjak figyelembe vételével kötötte meg, Amennyiben a módosítás a díjakat érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső díjak összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

## 8.3. Az Előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés

Az Általános Szerződési Feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételének a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, illetőleg az Interneten működtetett ügyfélszolgálaton közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefon szolgáltatás igénybe vételével ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, vagy,

- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.<sup>6</sup>

A b)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

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

Az értesítésnek legalább a következőket tartalmaznia kell:

- a) utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

#### 8.4. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be - anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna - (átírás). Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető. Az átírás díja egy havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeg.

Az átírás teljesítésének határideje: az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme alapján a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, valamint a felek valamelyike az Előfizető esetleges díjhátralékát rendezzi.

E meghatározott határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az Előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösré átírja, amennyiben a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

#### 8.5. Áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató köteles azt a formai követelményeknek megfelelő, áthelyezési kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

---

<sup>6</sup> Jelen értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az Eht 136. § (1) bekezdése és az Eht 132. § (4) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá. A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke:

Amennyiben az Előfizető nem adminisztratív jellegű (pl. áthelyezés) szerződésmódosítást kér, úgy a szerződésmódosítás díja megegyezik a szerződésmódosítás teljesítésének költségével.

#### 8.6. Változás az Előfizető adataiban

Előfizető köteles az egyedi előfizetői szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 10 munkanapon belül - írásban bejelenteni Szolgáltató részére. Az Előfizető igényeinek kezelése, nyilvántartása és az adatokban történő változások átvezetése a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történik. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat Szolgáltató részre. Előfizető e kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

### 9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

Előfizető írásbeli kérelmére lehetőség van az előfizetői szolgáltatás szünetelésére. Az előfizetői szolgáltatás szünetelését kizárólag a hónap első napjától lehet kérni, a szünetelés kezdő hónapját legalább 5 munkanappal megelőzően. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése egyéni Előfizető esetén határozott vagy határozatlan időre, de maximum 10 hónapra lehetséges. Előfizető írásban bármikor kérheti a szünetelés alatt a szolgáltatás visszakapcsolását minden naptári hónap első napjára. Előfizető a visszakapcsolást az általa kért visszakapcsolási időpontot legalább 10 munkanappal megelőzően írásban köteles kérni Szolgáltatótól.

A szünetelés időtartama Előfizető nem fizet előfizetési díjat, de köteles megtéríteni Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más elektronikus hírközlési Szolgáltató szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak.

Amennyiben a szünetelésre rendszeres karbantartás miatt kerül sor, a Szolgáltató jogosult ezen szünetelés időtartama vonatkozó díjat kiszámlázni az Előfizetőnek.

Az Előfizetői szolgáltatás szünetel, ha az Előfizető a szolgáltatás igénybe vételének lehetőségét a Szolgáltató által lefedett területen máshol kéri (áthelyezés), és ezt a Szolgáltató műszaki feltételek hiányában nem tudja azonnal teljesíteni. Ebben az esetben az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének ideje alatt Szolgáltató Előfizetőt nem törli a nyilvántartásából.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem Igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon intézkedések, feladatok összességét, melyeket a Szolgáltató az általa üzemeltetett technikai eszközökön végez annak érdekében, hogy a berendezések meghibásodásának valószínűségét csökkentse, üzembiztonságukat megnövelje, a szolgáltatás minőségre vonatkozó célértékeket teljesíteni tudja. Rendszeres karbantartási munkát a Szolgáltató éjszaka 24 és 04 óra között végezhet az Előfizetők 3 munkanappal korábban történő értesítése mellett. Ettől eltérő időpontban végzett rendszeres karbantartási munka esetén a Szolgáltatónak 15 nappal korábban értesítenie kell az érintett Előfizetőket.

#### **10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybe vételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló 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 vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató nem jogosult a fenti b) pontban meghatározott ok miatt a szolgáltatás korlátozására, ha az Előfizető a szerződés megkötésekor az általa fizetett havi előfizetési díj kétszeresének megfelelő összeget vagyoni biztosítékként kifizetett a Szolgáltatónál, és ez az összeg teljes egészében rendelkezésre áll.

A korlátozás ideje alatt Szolgáltató díjcsökkentést nem alkalmaz.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

A b) pontban meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását - így más szolgáltatások igénybe vételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse. A Szolgáltató nem köteles alkalmazni ezen bekezdésben foglaltakat, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

## **11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

### 11.1. Határozott idejű szerződés megszűnése

Határozott idejű szerződés minden külön intézkedés nélkül megszűnik a határidő lejáratakor – kivéve, ha a felek a lejárat előtt közös megegyezéssel meghosszabbítják<sup>7</sup> - vagy az alábbi esetekben:

- a felek közös megegyezése;
- bármelyik fél felmondja,
- Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik,
- Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik.

### 11.2. Határozatlan idejű szerződés megszűnése

Határozatlan idejű szerződés megszűnik az alábbi esetekben:

- a felek közös megegyezése;
- bármelyik fél felmondja,
- Előfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik,
- Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik.

### 11.3. Előfizetői felmondás

Az Előfizető a *határozatlan idejű előfizetői szerződést* legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizető a *határozott idejű előfizetői szerződést* a határozott idő lejáta előtt az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott esetekben mondhatja fel. Amennyiben a határozott idejű szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt idő előtt megszűnik, az Előfizető köteles a hátralévő szerződési időre vonatkozó havi előfizetési díjak megfizetésére. Az Előfizető érdekkörében felmerülő ok különösen

- a) az Előfizető jogszerűtlen felmondása
- b) az Előfizető szerződésszegése miatti jogszerű Szolgáltatói felmondás.

### 11.4. Szolgáltatói felmondás

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról Előfizetőt közvetlenül, írásban – tértivevényes levélben – értesíti. 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 Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A felmondás kötelező tartalmi elemei:

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

---

<sup>7</sup> A felek a szerződés közös megegyezéssel történő meghosszabbításában megállapodhatnak oly módon is, hogy a határozott időre kötött, de a felek szándéka szerint meghosszabbítani kívánt egyedi előfizetői szerződésbe már annak megkötésekor beleveszik a következő klauzulát: „Amennyiben valamelyik fél a szerződés lejáta előtt legalább egy hónappal az ellenkezőjét nem kéri, a Szerződés automatikusan újabb, az egyedi előfizetői szerződés időtartamával megegyező határozott időtartamra meghosszabbodik.”

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

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az alábbi bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint **60** nap.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést **15** napos határidővel a fent részletezett feltételek szerint felmondhatja, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon, vagy célokra használja.

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, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybe vétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az Eht 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató - a másik Szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat másik Szolgáltató helyett szedi be, és

- az Eht 134.§ (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

## **12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított, 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be. (2. pont - A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitva tartási idő), illetve Internetes honlapjának címe.)

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

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

Valós hiba esetén a Szolgáltató a hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Felek megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hibaelhárítási határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért. Kizárólag a Szolgáltató - illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

### **13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

A Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton történő eléréssel, internetes eléréssel, valamint - amennyiben az Előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben. Az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő működési rendjét és elérhetőségét az ÁSZF 2. sz. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra munkaidőben érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

A Szolgáltató az Előfizető szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, bejelentéseit, illetőleg a panaszát - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a Szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén indokolással ellátva - a választ írásba foglalja, és egy példányát az Előfizetőnek átadja, vagy tizenöt napon belül megküldi. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az Előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

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

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció 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.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

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

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek 14.3 és 18 pontjai határozzák meg, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével.

#### **14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Felhasználó vagyónában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem felel az elmaradt haszonért és az Előfizetőt ért nem vagyoni kárért.

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

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

A Szolgáltató nem felelős a késedelmes, hibás vagy csökkent értékű teljesítésért, ha az alább felsorolt feltételek közül legalább egy teljesül:

- a) a Szolgáltató a hibát a meghatározott óraszámokon belül (2. pont) elhárította,
- b) a hibaelhárítás a Szolgáltatón kívülálló okok miatt volt lehetetlen,
- c) az Előfizető nem jelentette be, vagy késedelmesen jelentette a hibát,
- d) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés okozta,
- e) a hibát az Előfizető birtokában, tulajdonában lévő végberendezés szakszerűtlen kezelése okozta,
- f) az Előfizető nem, vagy csak késedelmesen biztosította a birtokában lévő végberendezéshez történő bejutást.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

#### 14.1. Vis maior

Szolgáltató nem felelős a tőle független, érdekkörén kívül eső, előre nem látható (vis maior) okokból történő meghibásodások, szolgáltatási kiesések miatt.

Vis maiornak minősülnek az Ügyfél és a Szolgáltató által előre nem látott és nem befolyásolható alábbi körülmények, amelyek megakadályozzák az ilyen körülményre hivatkozó felet a megfelelő teljesítésben:

- a) tűz, árvíz, belvíz, földrengés, járvány, hurrikán, tornádó és több mint száz éve elő nem fordult súlyosságú vihar, villámcsapás; vagy
- b) hadüzenettel vagy hadüzenet nélkül folytatott háború, zendülés, polgári zavargás, invázió, fegyveres konfliktus, terrorista- vagy szabotázscelemekények, robbantás; vagy
- c) sztrájkok, munkáskizárások, kivéve, amelyekben a Szolgáltató alkalmazottai nem vesznek részt.

Szolgáltató ebben az esetben is köteles minden tőle telhetőt megtenni a szolgáltatás biztosítása érdekében. Vis maior esetén kimaradó szolgáltatásért az Előfizető díjat nem fizet, de kötbért sem érvényesíthet.

#### 14.2. A hibaelhárítási idő nem teljesítése

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát legfeljebb a Szolgáltató által vállalt óraszámokon belül (72 óra) kijavítani.

A rendelkezésre álló, hibaelhárítási határidő nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbér fizetésére köteles.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző - az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett - díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett 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, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a jogos kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető

választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### 14.3. A viták rendezésének módja

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

A Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos általános viták:

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága  
(A területi Igazgatóságok címét lásd 18. pont).  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség  
(A területi szervek címét lásd 18. pont).  
1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4917

Gazdasági Versenyhivatal  
1054 Budapest Alkotmány u. 5. Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

A Felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik rendezése érdekében a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak.

### 15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatáshoz szükséges előfizetői végberendezéseket Előfizető a Szolgáltatótól - külön megállapodás keretében -, vagy bármely más forrásból beszerzi, esetleg bérlő. Szolgáltató a feladatra alkalmas, a 5/2004. (IV.13.) IHM rendeletben (a rádió-berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről) foglaltaknak megfelelő végberendezésen keresztül szolgált.

Az Előfizető köteles az általa csatlakoztatott, a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paramétereit az üzemeltetés során folyamatosan ellenőrizni, biztosítani a berendezés kifogástalan műszaki állapotát. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő készülék működéséért. Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit rendeltetésszerűen használni.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatások igénybe vételéhez használt hálózat és végberendezések ellenőrzésére. Ha az ellenőrzés során a Szolgáltató hiányosságot fedez fel, az Előfizető a felszólítást követő meghatározott időn belül köteles a hiányosságot megszüntetni. Amennyiben az Előfizető nem tesz eleget kötelezettségének, a Szolgáltató jogosult a végberendezés csatlakozását megszüntetni, illetve a szerződés felmondására.

Amennyiben az Előfizető által csatlakoztatott végberendezés mások életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megtagadására és az általa rendelkezésre bocsátott elektronikus hírközlési infrastruktúra leszerelésére.

**16. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az Előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás**

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képezi.

A Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

**17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, és a forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjfizetés nélküli szolgáltatások, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje**

17.1. A díjazás és számlázás alapelvei

17.1.1. Előfizetési díjak

Az Előfizető által igénybevett szolgáltatásért a Szolgáltató havi előfizetési díjat számláz. Az előfizetési díj nem függ a forgalomtól.

Az előfizetési díjakat a 1. számú melléklet tartalmazza.

17.2. Egyszeri díjak mértéke

17.2.1. Bekapcsolási díj

A Szolgáltató a 1. számú melléklet szerinti díjat számítja fel bekapcsolási díjként.

17.2.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjak mértéke a 1. számú melléklet szerinti.

A szolgáltató az 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatási díjaktól eseti vagy időszakos kedvezmények formájában eltérhet.

Kedvezmények nyújtása a Szolgáltató valamennyi Előfizetője, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők egy meghatározott csoportja számára lehetséges.

17.3. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató az esedékes díjakról havonta egyszer számlát készít és megküldi az Előfizető részére. A belépési díjat Szolgáltató az első számla megküldésekor számlázza Előfizetőnek. A szolgáltatás díjának Előfizető általi előre történő megfizetésére nincs lehetőség.

Szolgáltató havi rendszerességgel számláz a választott szolgáltatásoknak megfelelő havi előfizetési díjakat. Előfizető az egyszeri díjakat a szolgáltatás indítását követően, a havi előfizetési díjakat a tárgy hónapban fizeti.

Szolgáltató számlakibocsátásra tárgyhoz 5. napjától jogosult. Előfizető részéről fizetendő díj beérkezési határideje a számlán feltüntetett időpont. A számlának a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal kell megérkeznie az Előfizetőhöz.

Késedelmes fizetés esetén a kamat mértéke megegyezik a Ptk-ban meghatározott mindenkori késedelmi kamatmértékkel.

Előfizető a szolgáltatás díját akkor is köteles fizetni, ha a rendszert nem használta, illetve saját berendezési hibája miatt arra nem volt képes, kivéve az Előfizető által kért szüneteltetés esetét.

A díjfizetés átutalás, vagy készpénzfizetési átutalás (csekk) formájában történhet, melynek Előfizető által választott módját az Egyéni Előfizetői Szerződésben rögzítik.

## **18. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma**

### *Nemzeti Hírközlési Hatóság*

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,

### *Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda*

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0509,

### *Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda*

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

### *Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda*

7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (72) 508-800, Telefax: (72) 508-808,

### *Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda*

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

### *Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda*

4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52) 417-857,

### *Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda*

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-500, Telefax: (46) 411-475

## **Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek**

### *Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

1088 Budapest, József krt. 6 Levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.

E-mail: bpfogyved@felugyeloseg.datanet.hu

Tel: 1/459-4917 Fax: 1/459-4870

### *Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

7621 Pécs, József Attila u. 19. Levélcím: 7601 Pécs. Pf. 241.

E-mail: mailto:fogyasztovedelem@barko.hu

Tel: 72/215-904 Fax: 72/525-572

### *Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3. Levélcím: 6001 Kecskemét. Pf. 452.

E-mail: bacsfoigy@matavnet.hu

Tel: 76/513-765 Fax: 76/513-710

*Békés Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4. Levélcím: 5601 Békéscsaba Pf. 284.  
E-mail: fvfbeke@bhn.hu  
Tel: 66/441-352

*Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
3541 Miskolc, Győri kapu 24/b Levélcím: 3541 Miskolc, Pf. 184.  
E-mail: fvforsod@chello.hu  
Tel: 46/500-380 Fax: 46/500-381

*Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
6741 Szeged, Török u. 8 Levélcím: 6741 Szeged, Török u. 8.  
E-mail: fogyved1@vnet.hu  
Tel: 62/420-931 Tel: 62/420-566 Fax: 62/425-335

*Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Levélcím: 8002 Székesfehérvár Pf. 242.  
E-mail: fogyved@felugyeloseg.alba.hu  
Tel: 22/514-791 Fax: 22/311-577

*Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
9022 Győr, Árpád út 32. Levélcím: 9002 Győr, Pf. 510.  
E-mail: fogyvedgyo@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 96/514-484 Tel: 96/514-485 Fax: 96/514-488

*Hajdú-Bihar Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 1/A. Levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 262.  
E-mail: fogyved.hajdu@hbmo.hu  
Tel: 52/410-501 Fax: 52/507-598

*Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9. Levélcím: 3301 Eger, Pf. 310.  
E-mail: hevmevgyhivatal@matavnet.hu  
Tel: 36/517-138 Fax: 36/517-206

*Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
5000 Szolnok, Ságvári krt. 4. 10.em. Levélcím: 5001 Szolnok, Pf. 218  
E-mail: fogyboros@broadband.hu  
Tel: 56/343-603

*Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
2800 Tatabánya, Fő tér. 36. Levélcím: 2801 Tatabánya, Pf. 167.  
E-mail: kozighivkom@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 34/517-134 Fax: 34/511-217

*Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Levélcím: 3101 Salgótarján, Pf. 95.  
E-mail: fvf@nograd.hu  
Tel: 32/520-489 Tel: 32/520-474 Fax: 32/520-490

*Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
1052 Budapest, Városház u. 7. Levélcím: 1364 Budapest, Pf. 270.  
E-mail: pestmfvf@hotmail.com  
Tel: 1/318-2681 Fax: 1/318-1639

*Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
7400 Kaposvár, Fő u. 57. Levélcím: 7401. Kaposvár, Pf. 281.  
E-mail: fogyisom@axelero.hu  
Tel: 82/410-026 Fax: 82/424-151

*Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
4400 Nyíregyháza, Hősök tere u. 5. Levélcím: 4400 Nyíregyháza, Pf. 145  
E-mail: kozighivsa@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 42/310-705 Fax: 42/310-705

*Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13 Levélcím: 7101 Szekszárd, Pf. 249.  
E-mail: koziginftol@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 74/501-260 Fax: 74/411-749

*Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
9701 Szombathely, Berzsényi D. tér 1 Levélcím: 9701 Szombathely, Pf. 208.  
E-mail: fogyved@enternet.hu  
Tel: 94/506-510 Fax: 94/312-177

*Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Levélcím: 8200 Veszprém, Pf. 184.  
E-mail: fogyvedvesz@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 88/579-342 Fax: 88/579-337

*Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső u. 10. Levélcím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 222.  
E-mail: fogyvedzal@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 92/313-597

## **19. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket és azok kivonatát az ügyfélszolgálatán, illetve internetes oldalán hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit és Általános Szerződési Feltételeinek kivonatát - igény esetén - térítésmentesen előfizetői számára rendelkezésre bocsátja. Az Általános Szerződési Feltételeket - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra hozza a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé teszi.

## 1. számú melléklet - Díjszabás

## A.) Internet szolgáltatások

Szolgáltatás megnevezése	Mértékegység	Nettó ár (Ft/hó)	Áfa	Bruttó ár (Ft/hó)
<b>Internet SZOLGÁLTATÁS</b>				
<b>kiegészítő szolgáltatások</b>				
További e-mail cím	db	320	80	400
E-mail tárfoglalás 1 MB felett /minden megkezdett MB-ra	MB	1 560	390	1 950
Előfizetői www oldal elhelyezése a Szolgáltató www szerverén /3 MB-ig/	db	4 160	1 040	5 200
Előfizetői www oldal elhelyezése a Szolgáltató www szerverén /3 MB felett/	MB	1 040	260	1 300
Önálló www szerver üzemeltetése Szolgáltató telephelyén	db	15 600	3 900	19 500
Internet kapcsolódáshoz helyszíni PC + modem konfigurálása	alkalom	3 120	780	3 900
<b>Bérelt vonali Internet</b>				
<b>Átlagos sávszélesség</b>				
64 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	74 900	18 725	93 625
128 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	114 900	28 725	143 625
192 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	148 900	37 225	186 125
256 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	198 900	49 725	248 625
512 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	299 900	74 975	374 875
2 Mbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	799 900	199 975	999 875
<b>Garantált sávszélesség</b>				
64 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	133 900	33 475	167 375
128 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	206 900	51 725	258 625
192 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	266 900	66 725	333 625
256 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	354 900	88 725	443 625
512 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	534 900	133 725	668 625
2 Mbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	1 436 900	359 225	1 796 125

A bérelt vonali szolgáltatások árai a korlátlan Internet hozzáférés költségét foglalják magukban és a helyi bérelt vonal díját és az előfizetői végberendezés(ek) árát nem tartalmazzák.

A „vezeték nélküli Internet” szolgáltatások díja két részből, egyszeri belépési és havi előfizetői díjból áll. A szolgáltatások díjazásáról az alábbi összefoglaló táblázat ad részletes tájékoztatást:

DB.	Vezeték nélküli Internet* - Ethernet felület	Családi 384/64			Üzleti I 512/128			Üzleti II 768/256			
Családi/Üzleti	Hozzáférés havidíjban	korlátlan			korlátlan			korlátlan			
	Darab	Fix IP cím	0 db			0 db			0 db		
		E-mail cím	1 db			5 db			5 db		
	Tárterület* (MB)	1db E-mail	10 MB			25 MB			25 MB		
		WWW	10 MB			50 MB			50 MB		
	Egyszeri belépési díj	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	
	<b>Határozatlan</b>	20 000 Ft	5 000 Ft	25 000 Ft	30 000 Ft	7 500 Ft	37 500 Ft	30 000 Ft	7 500 Ft	37 500 Ft	
/	<b>1év</b>	10 000 Ft	2 500 Ft	12 500 Ft	16 000 Ft	4 000 Ft	20 000 Ft	16 000 Ft	4 000 Ft	20 000 Ft	
/	<b>2év</b>	0 Ft									
/	<b>3év</b>	0 Ft									
	<b>0</b>	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	
/	<b>Határozatlan</b>	10 000 Ft	2 500 Ft	12 500 Ft	19 000 Ft	4 750 Ft	23 750 Ft	39 000 Ft	7 750 Ft	43 750 Ft	
	<b>1év</b>	8 000 Ft	2 000 Ft	10 000 Ft	10 000 Ft	2 500 Ft	12 500 Ft	12 800 Ft	3 200 Ft	16 000 Ft	
/	<b>2év</b>	7 000 Ft	1 750 Ft	8 750 Ft	9 000 Ft	2 250 Ft	11 250 Ft	12 000 Ft	3 000 Ft	15 000 Ft	
/	<b>3év</b>	6 000 Ft	1 500 Ft	7 500 Ft	8 000 Ft	2 000 Ft	10 000 Ft	11 000 Ft	2 750 Ft	13 750 Ft	

\*mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonalai elérés

Díj ellenében igénybe vehető, választható kiegészítő szolgáltatások			
díjtételkód	megnevezés	Mennyiség	
	384/64 esetén E-mail cím első 1 db	0 Ft	
	512/128 esetén E-mail cím első 5 db	0 Ft	
	768/256 esetén E-mail cím első 5 db	0 Ft	
	További e-mail cím (db)	500 Ft/db	
1.	@mail.techno-tel.hu	4.	@mail.techno-tel.hu
2.	@mail.techno-tel.hu	5.	@mail.techno-tel.hu
3.	@mail.techno-tel.hu	6.	@mail.techno-tel.hu
	E-mail tárfoglalás 25 MB felett MB-onként	1500 Ft/ 5MB	
	Webtárhely 10/50 MB-ig	0 Ft	
	Webtárhely 10/50 MB felett	300 Ft/MB/hó	
	Fix IP cím*	5000 Ft/db/hó	

#### További e-mail cím

Bármely Internet előfizetéshez igényelhető további e-mail cím.

#### E-mail tárfoglalás

Ha a Felhasználó által a Szolgáltató szerveréről le nem töltött e-mail-ek tárfoglalása a 25 MB-ot meghaladja legalább havonta egy alkalommal, a Felhasználó MB-ként pótdíjat fizet 5 MB felett minden megkezdett MB-ra.

#### WWW oldal 10-50 MB-ig

A Felhasználó megrendelésére a Szolgáltató 10-50 Mb-ig előfizetői WWW oldal elhelyezését teszi lehetővé saját szerverén.

A Felhasználó további www oldalak elhelyezését kérheti a Szolgáltatótól.

#### WWW oldal 10/50 MB felett

A 10/50 MB-ot meghaladó www oldalak elhelyezéséért fizetendő díj MB-ként. A www oldal 10-50 MB-ig szolgáltatás kiegészítéseként vehető igénybe.

<b>A CSOMAGOK TARTALMA</b>
----------------------------

A meghatározott szolgáltatáscsomag előfizetésekor Előfizető Internet hozzáférést vásárol. A szolgáltatás korlátlan hozzáférést tartalmaz, a le- és feltöltött adatmennyiség után forgalmi díjat nem kell fizetni. A csatlakozási felület az Előfizető telephelyén lévő, Szolgáltató által biztosított ETH interfész.

Szolgáltató fenntartja a jogot - változatlan szolgáltatási feltételek mellett - a berendezések típusainak előzetes bejelentés nélküli módosítására.

## 2. számú melléklet – Adatkezelési tájékoztató

### Tájékoztató az Előfizetők és Felhasználók személyes adatainak kezeléséről

A Techno-Tel Kft. (továbbiakban: mint Szolgáltató), mint bejegyzett hírközlési Szolgáltató a 226/2003. (XII.13.) számú Kormány rendelet 3.§ (3) bekezdésében foglalt követelménynek megfelelően ezúton tájékoztatja Előfizetőit, illetve Felhasználóit személyes adataiknak kezeléséről és védelméről.

Jelen adatvédelmi tájékoztató a Szolgáltató adatbiztonsági szabályzatának része, Általános Szerződési Feltételeinek pedig mellékelete.

#### 1. Adatvédelmi jogszabályok

- **1959. évi XX. törvény** az Alkotmányról **59.§. (1)**
- **1959. évi IV. törvény** a Polgári Törvénykönyvről **83.§.**
- **1992. évi LXIII. törvény** a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatókra vonatkozó speciális adatkezelési és adatbiztonsági előírásokat a következő jogszabályok tartalmazzák:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (továbbiakban: Eht.);
- **16/2003. (XII.27.) IHM rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- **226/2003. (XII.13.) Korm. rendelet** az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól.

#### 2. Fogalmak

3. számú melléklet szerint

#### 3. Általános szabályok

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti a fenti bekezdésekben említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére

csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetlenül szükséges.

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely e tájékoztatóban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az Igénybevevőnek valamely az Eht 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltató biztosítja, hogy a Felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetlenül szükséges.

Elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével elektronikus hírközlő végberendezésen csak a Felhasználó, illetve Előfizető világos és teljes körű tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet információt tárolni, vagy az ott tárolt információhoz hozzáférni.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és a nyomozó hatóságok külön törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – az Eht 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

A Szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat államtitoknak minősített, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről.

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

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a nyújtott szolgáltatás biztonságának védelméről.

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A Szolgáltató az Előfizető adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az Előfizető azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezeli.

A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulásának hiányában a Szolgáltató a tudomására jutott adatokat üzleti titokként kezeli és csak a törvényben erre feljogosított szervek számára adhatja tovább.

A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

#### **4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az Előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor hozzájárult; másrészt, ha az adatok kezelését jogszabály teszi lehetővé, illetve írja elő.

Az adatkezelés és az Előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont); ennek ellenére a jelen Általános Szerződési Feltételek a nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaznak adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

A Szolgáltató illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés illetve adatfeldolgozás az alábbi előfizetői adatokra terjed ki ("az Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képesti jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen):

<b>A személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama*</b>
1. Az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 129. § (6) bekezdés a.) és b.) pont 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés c.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az adatok kezelése a telefonkönyvi adatbázisban az Előfizető rendelkezésének megfelelően /a szerződés megszűnéséig az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elvüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
2. Az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 129. § (6) bekezdés c.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
3. Kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő lakóhelye, (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 129. § (7) bekezdés	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
4. Az előfizetői végberendezés felszerelésének helye – amennyiben rögzített – és az Előfizető hívószáma	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 129. § (6) bekezdés n.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az adatok kezelése a telefonkönyvi adatbázisban az Előfizető rendelkezésének megfelelően /a szerződés megszűnéséig. az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
5. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
6. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig, valamint az adatok kezelése a telefonkönyvi adatbázisban az előfizető rendelkezésének megfelelően / a szerződés megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
7. Nem természetes személy Előfizető adószáma / cégjegyzék-száma, bankszámlaszáma, adószáma	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 129. § (6) bekezdés d.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
8. Egyéni Előfizető esetén az Előfizető foglalkozása iskolai végzettsége, szakképesítése, rangja, stb., Bármely Előfizető mobil előfizetői száma, e-mail címe, WEB címe, stb.	az Előfizető hozzájárulása**	Az adatok kezelése a telefonkönyvi adatbázisban a szerződés megszűnéséig, illetve az ezzel ellenkező tartalmú előfizetői nyilatkozatig.
9. Az állomás használójának a neve/foglalkozása	a használó hozzájárulása**	Az adatok kezelése a telefonkönyvi adatbázisban a szerződés megszűnéséig, illetve az ezzel ellenkező tartalmú előfizetői nyilatkozatig.
10. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az Előfizető hozzájárulása**	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
11. Nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása**	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
12. Az előfizető aláírása	az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig

13. Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
14. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve születési helye és ideje	1959. évi IV. tv. 15/A.§	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
15. Az állomás száma vagy egyéb azonosítója	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés b.) és c.) pont 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés b.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az adatok kezelése a telefonkönyvi adatbázisban az Előfizető rendelkezésének megfelelően / a szerződés megszűnéséig. az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
16. Az állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN stb.)	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés c.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.
17. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés d.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.
18. A hívó és hívott előfizetői számok	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés e.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.
19. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés f.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, a rendszerben keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni kötelek. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerinti haladéktalanul meg kell szüntetnie.
20. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés g.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.
21. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés h.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.
22. A tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés i.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.
23. Az Előfizetők és Felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés j.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.
24. Az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés a.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
25. Hibajelenség leírása	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés c.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
26. Hibabejelentés időpontja	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés d.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
27. A hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés e.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
28. Hiba oka	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés f.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
29. A hiba elhárításának módja és időpontja	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés g.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
30. Az Előfizető értesítésének módja és időpontja	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés h.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / legalább egy évig
31. A fent említett előfizetői és	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (4)	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piacutatósi tevékenység ellátása céljából

számlázási adatok (Eht. 157. § (2). bekezdés)	bekezdés, az Előfizető hozzájárulása**	
---	--	--

\* Az Eht 157. § (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét.

\*\* Az Előfizető / használó / kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt adatát nem köteles megadni.

Az Ajánlattevő, Igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a Felek között szerződés születik, akkor az általános előírások szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Igénylő, Ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli.

Az Előfizető hozzájárulása alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak (pl.: telefonszám, faxszám) a rögzítésére is.

## 5. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzék, címtárak

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 külön jogszabály lehetővé teszi.

A Szolgáltató valamennyi Előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az Előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

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

Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből,
- az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra,
- laccímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak a címtár adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretén belül nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges..

## 6. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az Igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek az Eht. 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott Előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében, és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a Szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa.

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységek megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

## 7. Előfizetői adatok továbbításának esetei

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### 7.1. Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából értékesítőknek,
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából

csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálatra történő bejelentéssel bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 7.2. Az Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

Az Eht 157. § (5) és (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók az alábbiak szerint.

#### 7.2.1. Előfizető Szolgáltató által kezelt adatai átadhatók (Szolgáltató döntésének megfelelően):

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



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

### 7.3. A továbbított adatok felhasználása

A közös adatállományból adatot igényelhet:

- a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdés szerinti célra,
- b) az Eht. 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatokat tartalmaz.

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az Eht 159. § (1) bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

### 7.4. Felhasználó joga a továbbított adatai kapcsán

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) az Eht. 157. § (2) bekezdése szerinti adatai kezeléséről,
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át,
- c) ezen adatok alapján a elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak,
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az Ajánlattevőnek,
- e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pontjai szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról Eht. 159. § (2) bekezdés).

### 7.5. Előfizető jogai kezelt adatai kapcsán

Az adatvédelmi törvény 11. §. alapján az Előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni,
- b) adatainak helyesbítését kérni.

Az adatvédelmi törvény 12. §. (2) bekezdése értelmében az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást.

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által "nem azonosítható hívószámként" megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az (1) bekezdésben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

Az előző bekezdésekben meghatározott számlamelléklet - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.

## 8. A személyes adatok kezelésének célja

A Szolgáltató az ügyfeladatokat az alább meghatározott kötelező adatkezelés jogcímén kezeli.

A Szolgáltató működésére a következő vonatkozó szabályok közül a kötelező adatkezelést előíró törvények, rendeletek illetve azok megfelelő paragrafusai az 1. pontban megfogalmazottakon kívül a következők:

- 1995. évi CXXV. törvény a nemzetbiztonsági szolgálatokról
- 1994. évi XXXIV. törvény a Rendőrségről
- 1993. évi CX. törvény a honvédelemről
- 1998. éviXIX: törvény a Büntetőeljárásról,
- valamennyi olyan egyéb jogszabály, amelynek alapján a Szolgáltató meghatározott feltételek fennállta esetén adatszolgáltatásra köteles

A személyes adatok kezelésének célja a szolgáltatás megfelelő minőségű teljesítése és fenntartása, illetve a vonatkozó törvényi kötelezettségek teljesítése, az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése.

## 9. A Szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Balogh Gábor  
Beosztás: ügyvezető  
Címe: 8600 Siófok, Tanácsház u.18. 4. lház 3. em. 11.  
Tel: 84/506-870  
Fax: 84/506-871

## 10. Az Előfizető jogorvoslati lehetősége

Az Előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 9. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért. Amennyiben a kapott tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, az Előfizető az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását és tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg feltétlen hozzájárulását adja jelen tájékoztatóban részletezett, Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

## 11. Megjegyzés

Szolgáltató tájékoztatja ügyfeleit, hogy a szolgáltatások igénybe vétele során továbbított küldemények (információk) titkossága és a személyes adatok biztonsága bizonyos esetekben sérülhet, melynek oka műszaki meghibásodás vagy szándékos, rosszindulatú beavatkozás a Társaság hálózatba.

Az adatok és információk titkosságának megőrzése érdekében Szolgáltató megtesz minden lehetséges és indokolt (műszaki és adminisztratív / szabályozási) intézkedést, de az adatok teljes biztonsága ezen az úton sem biztosítható. Ezért a szolgáltatás Előfizetőjének / Felhasználójának a különösen fontos és bizalmas adatok továbbításakor saját hatáskörében is meg kell tennie az elvárható intézkedéseket (megfelelő szintű titkosítás). Mind a hang-, mind az adatinformációk titkosítására fejlett műszaki megoldások léteznek, melyeket az adatvédelmi piaci szolgáltatóktól lehet beszerezni. Ezen berendezések, illetve szolgáltatások – biztonság szintjétől függő – várható költségéről az adatvédelmi piacról lehet információt szerezni.

A Szolgáltató az Eht. 142. §-ának (2) bekezdése alapján a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben köteles feltüntetni azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét.

Az előző bekezdésben foglaltak szerinti kimutatás az alábbiakban foglalt kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

- Ha az Előfizető a Szolgáltatótól az Eht. 142. §-ának (2) bekezdése alapján a 226/2003. (XII.13.) Korm. rendelet (1)-(2) bekezdésben foglaltaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy Felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a Felhasználók hozzájárultak.
- A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató a 226/2003. (XII.13.) Korm. rendelet 4. § (3) bekezdése szerinti kimutatásban az Előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: hatóság) által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal "nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
- b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
- c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

A hatóság a nem azonosítható hívószámokról elektronikus nyilvántartást (a továbbiakban: nem azonosítható hívószám nyilvántartás) vezet. A nem azonosítható hívószám nyilvántartásba való felvétel iránti kérelmet a hatóságnál kell előterjeszteni. A hatóság a kérelemről 15 napon belül köteles határozni, és a kérelmező által megjelölt hívószámot a nem azonosítható hívószám nyilvántartásba felvenni vagy a nyilvántartásba vételt elutasítani.

### 3. számú melléklet – Fogalmak

#### **Fogalmak:**

*belépési díj:* az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért fizetendő egyszeri díj, illetve rádiótávközlési szolgáltatás esetén a rádiótávközlő hálózat hálózati végpontjához történő csatlakoztatásért fizetendő egyszeri díj;

*bérelt vonal:* azokat a távközlő eszközöket jelenti, melyek a hálózati végpontok között transzparens átviteli kapacitást biztosítanak, de nem tartalmazzák a felhasználó által vezérelhető kapcsoló funkciókat;

*egyéni előfizető:* az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást;

*előfizető:* olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki vagy amely a nyilvánosság számára hozzáférhető távközlési szolgáltatásokat végző szolgáltatóval - ilyen szolgáltatások igénybevételére - szerződéses viszonyban áll;

*felhasználó:* az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely igényli vagy használja a hírközlési szolgáltatásokat. A postai szolgáltatások esetében felhasználónak minősül a címzett is;

*előfizetői szerződés:* az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a szolgáltató és az előfizető között létrejött szerződés, amely a szolgáltató általános szerződési feltételeiből és az egyedi előfizetői szerződésből áll;

*előfizetői szolgáltatás:* az a nyilvánosság számára hozzáférhető, a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő távközlési szolgáltatás, amelyet bárki igénybe vehet a szolgáltató által közzétett általános szerződési feltételek szerint;

*igénybe vevő:* a szolgáltató meghatározott körben nemcsak előfizetők számára biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét;

*igénylő:* leendő előfizető, aki adathálózati szolgáltatást kíván igénybe venni;

*személyes adat:* a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható;

*adatkezelés:* az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

*adatfeldolgozás:* az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

*adattovábbítás:* ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

*nyilvánosságra hozatal:* ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

*adatkezelő:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

*adatfeldolgozó:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

*közvetlen üzletszerzés:* azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében;

*Gépi feldolgozás:* a következő műveletek, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése;

*adattörlés:* az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

**4. számú melléklet – Előfizetői mintaszerződések**

**Egyedi Előfizetői Szerződés Internet szolgáltatásra**

## Egyedi Előfizetői Szerződés

Amely létrejött az "Előfizető (Ügyfél) adatai" bekezdésben meghatározott Előfizető és a Techno-Tel Távközlési és Informatikai Kivitelező és Szolgáltató Kft. (továbbiakban Szolgáltató) között távközlési szolgáltatásra, egyedi feltételekkel.

Az Egyedi Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

### I. SZERZŐDŐ FELEK ADATAI

Szolgáltató adatai
<b>Név: Techno-Tel Távközlési és Informatikai, Kivitelező Szolgáltató Kft.</b> Székhely: 8600 Siófok, Tanácsház u. 18. Szolgáltató ügyfélkapcsolati helye: 8600 Siófok, Bajcsy-Zsilinszky u 212. Adria Park Vállalkozói Központ Szolgáltató levelezési címe: 8601 Siófok, Pf.: 34. Bankszámlaszám: Erste Bank Hungary 11992505-06388865-10000032 Adószám: 13036371-2-14 Cégbíróság és cégjegyzékszám: Somogy Megyei Bíróság Cégbírósága, Cg. 14-09-305399 Telefon: +36 40 200 672 Fax: +36 84 506 871 E-mail cím: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@technotel.hu">ugyfelszolgalat@technotel.hu</a> Honlap: <a href="http://www.technotel.hu">www.technotel.hu</a>

Ügyfél adatai
<b>Név</b> (magán személy esetén):
<b>Anyja neve:</b>
<b>Születési hely:</b>
<b>Születési idő:</b>
<b>Személyi igazolvány száma:</b>
<b>Számlavezető pénzüintézet neve:</b>
<b>Bankszámlaszám:</b>
<b>Cégnév</b> (üzleti előfizető esetén):
<b>Cégjegyzékszám:</b>
<b>Adószám:</b>
<b>Számlavezető pénzüintézet neve:</b>
<b>Bankszámlaszám:</b>
<b>Cím</b> (irányítószám, település, utca, házszám):
<b>Számlázási és levelezési cím</b> (ha eltér a lakcímtől): (irányítószám, település, utca, házszám):

## Egyedi Előfizetői Szerződés

### Kapcsolattartó elérhetősége:

Vezetékes telefon:

Mobil telefon:

Telefax szám:

E-mail cím:

## II. A DÍJFIZETÉS MÓDJA

*Ügyfél tölti ki!*

### Díjfizetés módja:

csekk

átutalási megbízás formájában.

## III. A SZERZŐDÉS TARTAMA

### Egyedi Szerződés kezdete, időtartama

Szolgáltatás kezdési időpontja: \_\_\_\_\_ 2005. \_\_\_\_\_ év  
hónap \_\_\_\_\_ nap-tól.

Határozatlan időtartamú

Határozott időtartamú

1. éves

2. éves

3. éves

Egyéb: \_\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hónap  
nap-ig.

## IV. ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK

### Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról:

A jelen szerződés Előfizetője nyilatkozom, hogy ismerem és elfogadom az Általános Szerződési Feltételek – Adatkezelés, adatbiztonság tájékoztatóban foglaltakat, továbbá hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató az adataimat a szolgáltatáshoz, minőségének javításához, illetve annak az előfizetői igények szerinti bővítése céljából, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából szükséges adatkezelés megvalósításához a jogszabályi előírások és a tájékoztató rendelkezései megtartásával kezelje

A jelen szerződés Előfizetője nyilatkozom, hogy tisztában vagyok az adatkezeléshez való hozzájárulás önkéntes jellegével, annak céljával és megvalósítási módjával, és tudomásul veszem, hogy további információért vagy a nyilatkozatom megváltoztatásáért az ügyfélszolgálathoz kell fordulnom. (Tudomással bírok arról, hogy az adatkezelési tájékoztatót személyesen megtekinthetem a Techno-Tel Kft. Ügyfélszolgálati Irodájában.)

## Egyedi Előfizetői Szerződés

---

Előfizető

Nyilatkozat az előfizetői jellegről:

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja. A visszavonást vagy módosítást Előfizető megteheti levélben vagy telefaxon. A visszavonás vagy módosítás határideje korlátlan és nincsen semmilyen költségvonzata Előfizető számára.

Kérjük, jelölje be választát:

Egyéni előfizető

Nem egyéni előfizető

-----  
Előfizető

## Egyedi Előfizetői Szerződés

### V. TOVÁBBI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

#### 1. Szerződési dokumentumok

Az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezik:

- 1. számú melléklet – Szolgáltatási adatlap.
- 2. sz. melléklet az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) kivonata. Az ÁSZF megtekinthető a Techno-Tel Kft. Ügyfélszolgálati Irodájában.

#### 2. Szerződés tárgya

Internet szolgáltatás

A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9004/2002.(SK 7.) KSH Közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről alapján az Internet szolgáltatás besorolása:

Internet szolgáltatás SZJ szám: 64. 20. 18. 0

A Szolgáltató Internet hozzáférést biztosít szűrt spektrumú rádiófrekvencián keresztül e-mail címmel és meghatározott méretű tároló kapacitással, amennyiben az Előfizető az Internet szolgáltatásra Szerződést köt, és a mellékletben meghatározott díjat megfizeti.

Az Internet szolgáltatás hozzáférési pontja a Szolgáltató berendezésének interfésze, mellyel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

#### 3. A Szerződés időtartama

A Szerződés a III. fejezetben foglaltak szerint határozott időtartamra szól, - a Szerződés létrejöttét követő.....évre.

##### 3.1. A Szerződés megszűnése:

A szerződés a határozott idő lejártával szűnik meg.

A határozott idejű szerződést Előfizető, Szolgáltató szerződésszegése esetén, 15 napos felmondási idővel felmondhatja. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésszegést a felmondási idő alatt orvosolja, úgy a felmondás hatályát veszti.

Amennyiben a határozott idejű Szerződés az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt idő előtt megszűnik, az előfizető köteles a hátralévő Szerződési időre vonatkozó havi előfizetési díjak megfizetésére. Az előfizető érdekkörében felmerülő ok különösen

- az Előfizető jogszerűtlen felmondása,
- az Előfizető szerződésszegése miatti jogszerű Szolgáltatói felmondás.

Az előfizetői szerződés megszűnésének, szüneteltetésének, a szolgáltatás korlátozásának továbbá a szerződésszegés jogkövetkezményeit, feltételeit az Internet ÁSZF 10, ill. 11. pontja részletesen szabályozza.

Ügyfélszolgálat címe:	<b>Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212. Adria Park Vállalkozói Központ</b>
Ügyfélszolgálat levelezési címe:	<b>8601 Siófok, Pf.: 34</b>
Ügyfélszolgálat nyitva tartása:	<b>Munkanapokon, 8-16 óráig</b>
Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma:	<b>06-40-200-672</b>
Az ügyfélszolgálat fax száma:	<b>06-84-506-871</b>
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@technotel.hu">ugyfelszolgalat@technotel.hu</a>
Az ügyfélszolgálat működési rendje, elérhetősége:	<b>24 órán keresztül hívható</b> (munkaidőben operátor, munkaidő után üzenetrögzítő)
Hibabejelentő működési rendje megegyezik az ügyfélszolgálat működési rendjével.	<b>24 órán keresztül hívható</b> (munkaidőben operátor, munkaidő után üzenetrögzítő)
Hibabejelentő elérhetősége külön e-mail címe:	<a href="mailto:hiba@technotel.hu">hiba@technotel.hu</a>
A Szolgáltató Internetes honlapjának címe:	<a href="http://www.technotel.hu">www.technotel.hu</a>

#### 4. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás

##### 4.1. Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató ügyfélszolgálati és 24 órán keresztül hívható készenléti hibabejelentő szolgálatot működtet. Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitva tartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

##### 4.2. Hibaelhárítás

Hibabejelentést az Előfizető levélben, telefonon, telefaxon és elektronikus levélben tehet. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti, nyilvántartásba veszi, egy évig megőrzi. A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási időket az Internet ÁSZF 14.2. pontja tartalmazza.

##### 4.3. Minőségi paraméterek

Szolgáltató által vállalt minőségi paramétereket az Internet ÁSZF 6. pontja tartalmazza részletesen.

## Egyedi Előfizetői Szerződés

### 4.4. Díjfizetés

A havi előfizetési díjak megfizetése a tárgyhónapban, az egyszeri utólag esedékes. A Szolgáltató az esedékes díjakról havonta számlát küld az előfizetőnek, melynek összegét előfizető a számlán feltüntetett időpontig befizetéssel vagy banki átutalás formájában egyenlíti ki. Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap végéig nem kapja kézhez, úgy ezt az ügyfélkapcsolati helyen jeleznie kell.

A Szolgáltató naprakészen mennyiségi nyilvántartást vezet az Előfizető számára végzett szolgáltatásról.

A számlának a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal kell megérkeznie. Előfizető a számlát a feltüntetett fizetési határidőn belül kifogásolhatja meg a számlán feltüntetett ügyfélkapcsolati helyen.

Amennyiben a reklamáció megalapozott, a szolgáltató a helyes összegről új számlát állít ki az előfizető részére. Ha az előfizető egy már megfizetett számla összege ellen szólal fel, és a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával az esetlegesen visszafizetendő díjkülönbözetet és annak a díjbefizetési napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A késedelmi kamat a mindenkori Ptk. szerinti késedelmi kamat.

### 4.5. Eljárás késedelem esetén

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő összeget a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig nem fizeti be, késedelmi kamatot köteles fizetni. Késedelmes fizetés esetén a kamat mértéke megegyezik a mindenkori Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékkel.

### 4.6. Szolgáltató berendezéseinek elhelyezése és táplálása

Előfizető lehetővé teszi a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezések telephelyén történő elhelyezését, és gondoskodik azok megfelelő tápellátásáról és vagyonvédelméről.

A Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések karbantartása Szolgáltató felelőssége. Ezen túlmenően Előfizető biztosítja, hogy Szolgáltató azon ingatlanon, ahol Előfizető telephelye található, a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezéseket, valamint a berendezésekhez vezető kábeleket elhelyezhesse, és azok üzemeltetéséhez és karbantartásához szükséges mértékben az ingatlanra bejuthasson. Előfizetőt terheli a

telephelyéhez tartozó ingatlanon elhelyezett - a szolgáltatás nyújtásához szükséges - műszaki berendezések tápellátásának költsége.

Előfizető hozzájárul, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges, telephelyén elhelyezett távközlési hálózat-végződött berendezéseket, valamint a berendezésekhez vezető kábeleket Szolgáltató más ügyfelei részére is felhasználja, amennyiben ez a Szerződésben vállalt minőségi paraméterek teljesítését nem akadályozza.

A szolgáltatás keretében Szolgáltató biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, eléri a szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot, amelyen keresztül Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet alkalmazásainak igénybevétele.

A telepített berendezések és tartozékai a szolgáltató tulajdonát képezik. A szolgáltatási szerződés időtartama alatt a szolgáltatás földrajzi helyén telepített eszközök felelős megőrzése az Előfizető feladata. Az Előfizető köteles a berendezéseket rendeltetésszerűen használni és a tőle elvárható módon állagmegővésükről és az eszközök biztonságáról gondoskodni.

Amennyiben a szolgáltatás megszűnését követően a használatra átadott technikai eszközök visszaszolgáltatására az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül az előfizető saját hibájából nem kerül sor, úgy az előfizető kötelezettséget vállal a használatára bocsátott technikai eszközök értékének teljes körű megtérítésére.

### 5. Alvállalkozók

A Szolgáltató jogosult bármely Szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni.

### 6. A szerződés módosítása

A szerződés módosításra a megkötésre vonatkozó szabályok vonatkoznak, azzal, hogy a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a szerződést, ha jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Ezen módosításról az ÁSZF 8.2. pontjában meghatározott jogkövetkezményekre való felhívás mellett köteles az Előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal értesíteni.

## Egyedi Előfizetői Szerződés

### **7. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat**

A szerződő felek a szerződésből eredő jogvitákat megkísérlik békés úton tárgyalással rendezni. Az ügyfélszolgálat az Előfizető szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, reklamációit kivizsgálja, és erről írásban tájékoztatja az ügyfelet.

Amennyiben a jogvitát békés úton nem lehet rendezni, úgy Előfizető az ÁSZF 14.3. pontjában megjelölt hatósághoz jogosult fordulni.

### **8. Egyéb rendelkezések**

A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, az elektronikus Hírközlésről szóló

2003. évi C. törvény, a 277/2003.(XII.24.) Korm. Rendelet, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó szabályokról szóló 16/2003.(XII.27) IHM rendelet, valamint a PTK idevonatkozó rendelkezései az irányadóak.

### **9. Eltérés az ÁSZF-től**

Határozott idejű szerződés esetén, amennyiben valamelyik fél a Szerződés lejárta előtt legalább egy hónappal az ellenkezőjét nem kéri, a Szerződés azonos feltételekkel, automatikusan újabb, jelen szerződés időtartamával megegyező időtartamra meghosszabbodik. Felek megállapodnak abban, hogy a volumenváltozás nem jár szerződés-módosítással.

### **Egyéb távközlési szolgáltatások**

A jelen szerződés nem érinti a felek között más – már meglévő, vagy később megkötendő - távközlési ó szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jogokat és kötelezettségeket. A távközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződésekből eredő jogokat és kötelezettségeket a jelen szerződéstől függetlenül teljesíteni kell. A jelen Egyedi Előfizetői szerződésben nem részletezett szerződéses feltételek tekintetében a Szolgáltató a mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételei valamint az Egyedi Előfizetői szerződés mellékleteiben foglaltak az irányadóak.

Az Előfizető a Szerződés aláírásával elismeri, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződésének elválaszthatatlan részét képező 1 sz. melléklet és az ÁSZF tartalmát megismerte és elfogadta.

Kelt: Siófok, 2005.

\_\_\_\_\_  
Előfizető

\_\_\_\_\_  
Szolgáltató

Azonosító – Szolgáltató tölti ki	
Szerződésszám:	EESZIntB-...../05.
Egyedi Szolgáltatási Objektum Azonosító (OMA, hívószám):	
Előfizető neve – Előfizető tölti ki	

Felhasználó adatai (Csak abban az esetben kell kitölteni, ha különbözik az előfizető (ügyfél) adataitól) – Előfizető tölti ki			
Vezetéknév:	Keresztnév:	Beosztás:	
<i>Felhasználó címe:</i>			
Irányítószám:	Város:		
Utca:	Házzszám:		
Emelet:	Ajtó:		
<i>Felhasználó elérhetősége:</i>			
Telefon:	Fax:		
Mobil telefon:	E-mail:		

Adatkezelés – Előfizető tölti ki	
Az előfizető hozzájárul, hogy nevét (cégnévét) a Szolgáltató az alábbi célból közzé tegye:	
<input type="checkbox"/>	Referencia listájában szerepeltesse.
<input type="checkbox"/>	Nem járul hozzá az adatok semmiféle közzétételéhez.

Szolgáltatás hozzáférési pont: – Előfizető tölti ki			
Irányítószám:	Város:		
Utca:	Házzszám:		
Emelet:	Ajtó:		

DB.	Vezeték nélküli Internet* - Ethernet felület	Családi 384/64			Üzleti I 512/128			Üzleti II 768/256			
Családi/Üzleti	Hozzáférés havidíjban	korlátlan			korlátlan			korlátlan			
	Darab	Fix IP cím	0 db			0 db			0 db		
		E-mail cím	1 db			5 db			5 db		
	Tárterület (MB)	1db E-mail	10 MB			25 MB			25 MB		
		WWW	10 MB			50 MB			50 MB		
	Egyszeri belépési díj	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	
	Határozatlan	20 000 Ft	5 000 Ft	25 000 Ft	30 000 Ft	7 500 Ft	37 500 Ft	30 000 Ft	7 500 Ft	37 500 Ft	
/	1év	10 000 Ft	2 500 Ft	12 500 Ft	16 000 Ft	4 000 Ft	20 000 Ft	16 000 Ft	4 000 Ft	20 000 Ft	
/	2év	0 Ft									
/	3év	0 Ft									
	Havi díj	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	
/	Határozatlan	10 000 Ft	2 500 Ft	12 500 Ft	19 000 Ft	4 750 Ft	23 750 Ft	39 000 Ft	7 750 Ft	43 750 Ft	
	1év	8 000 Ft	2 000 Ft	10 000 Ft	10 000 Ft	2 500 Ft	12 500 Ft	12 800 Ft	3 200 Ft	16 000 Ft	
/	2év	7 000 Ft	1 750 Ft	8 750 Ft	9 000 Ft	2 250 Ft	11 250 Ft	12 000 Ft	3 000 Ft	15 000 Ft	
/	3év	6 000 Ft	1 500 Ft	7 500 Ft	8 000 Ft	2 000 Ft	10 000 Ft	11 000 Ft	2 750 Ft	13 750 Ft	

## Egyedi Előfizetői Szerződés

Azonosítók, jelszavak	
Felhasználói név:	
Előfizetői jelszó:	
1. E-mail cím:	@mail.techno-tel.hu
2. E-mail cím:	@mail.techno-tel.hu

1. A felhasználói név minimum 3, maximum 8 karakter, lehet ékezet nélküli kisbetű, valamint szám, de nem kezdődhet számmal. A felhasználói név bejelentkezéskor azonosítja Önt valamint az Ön e-mail postafiókjának is az azonosítója lesz (felhasználói név@mail.techno-tel.hu).

2. Az előfizetői jelszó az Előfizető azonosítására, ill. illetéktelenek kizárására szolgál, melyet a Szolgáltató bizalmasan kezel. A jelszónak tartalmaznia kell kis- és nagybetűt és számot; minimum 6 karakter.

Díj ellenében igénybe vehető, választható kiegészítő szolgáltatások			
díjtételkód	megnevezés	Mennyiség	
	384/64 esetén E-mail cím első 1 db	0 Ft	
	512/128 esetén E-mail cím első 5 db	0 Ft	
	768/256 esetén E-mail cím első 5 db	0 Ft	
	További e-mail cím (db)	500 Ft/db	
1.	@mail.techno-tel.hu	4.	@mail.techno-tel.hu
2.	@mail.techno-tel.hu	5.	@mail.techno-tel.hu
3.	@mail.techno-tel.hu	6.	@mail.techno-tel.hu
	E-mail tárfoglalás 25 MB felett MB-onként	1500 Ft/ 5MB	
	Webtárhely 10/50 MB-ig	0 Ft	
	Webtárhely 10/50 MB felett	300 Ft/MB/hó	
	Fix IP cím*	5000 Ft/db/hó	

### További e-mail cím

Bármely Internet előfizetéshez igényelhető további e-mail cím.

### E-mail tárfoglalás

Ha a Felhasználó által a Szolgáltató szerveréről le nem töltött e-mail-ek tárfoglalása a 25 MB-ot meghaladja legalább havonta egy alkalommal, a Felhasználó MB-ként pótdíjat fizet 5 MB felett minden megkezdett MB-ra.

### WWW oldal 10/50 MB-ig

A Felhasználó megrendelésére a Szolgáltató 10/50 Mb-ig előfizetői WWW oldal elhelyezését teszi lehetővé saját szerverén.

A Felhasználó további www oldalak elhelyezését kérheti a Szolgáltatótól.

### WWW oldal 10/50 MB felett

A 10/50 MB-ot meghaladó www oldalak elhelyezéséért fizetendő díj MB-ként. A www oldal 10/50 MB-ig szolgáltatás kiegészítéseként vehető igénybe.

Végberendezés adatai	
<b>A végberendezés</b>	
<input type="checkbox"/> Szolgáltató ..... <input type="checkbox"/> Előfizető tulajdona.	
<b>A végberendezés típusa:</b>	
Előfizető által a végberendezés részére biztosított tápellátás: <input type="checkbox"/> normál <input type="checkbox"/> szünetmentes	
<b>Hibaelhárítás miatti bejutás:</b> munkanapokon _____ -től - _____ -ig, munkaszüneti napokon _____ -től - _____ -ig.	

Kelt: Siófok, 2005.

Előfizető

Szolgáltató