

ActivCom Távközlési Kft.
1172 Budapest,
Érdem utca 13.

Általános Szerződési Feltételek

Internet elérési szolgáltatás nyújtásához

Készült: 2008. 09.01

Utolsó módosítás: 2024.03.19

Hatályos: 2024.04.19

Alkalmazva: 2024.04.19

Készült: 2008.09.01

Utolsó módosítás: 2024.03.19

Hatályos: 2024.04.19

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA_2024_Activcom_ASZF_20240419

1. Általános adatok, elérhetőség	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe.....	6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei	6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	6
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége	6
A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták	6
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	7
2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei	7
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr 5.§ (2) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei szabályai	8
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája	11
2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	12
2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	14
3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma	15
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása	15
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	15
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	15
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	16
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye	16
4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	16
4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	16
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	19
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	20
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	20
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	21
5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	21
5.1.1. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama.....	21
5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	22
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	23
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	24
6.2. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	27
6.3. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata	28
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	30

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	30
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	30
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	31
7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	32
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések	36
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	36
7.4. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	37
8. A számhordozással, a szünetmentes Szolgáltató-váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	38
8.1. A telefonSzolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	38
8.2. Internet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes Szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	38
8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	39
9. A szerződés időtartama	39
9.1. A szerződés időtartama	39
9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	44
9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	45
10. Adatkezelés, adatbiztonság	46
10.1 Bevezetés; a Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja. időtartama	48
10.2 Adatvédelmi jogszabályok	52
10.3 Definíciók	53
10.4 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok.....	55
10.5 Az adatok Szolgáltató általi tárolásának időtartama	58
10.6 Az Előfizetői adatok továbbításának esetei.....	59
Előzetes tájékozáshoz való jog	62
Az érintett hozzáférési joga	64
A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”).....	65
Az adatkezelés korlátozásához való jog.....	65
Az adathordozhatósághoz való jog.....	66
A tiltakozáshoz való jog	66
Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást	67
Korlátozások	67
Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről.....	68
A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog.....	68

A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog	68
Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog	69
10.7 A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve, beosztása, elérhetősége	69
10.8 A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása	69
10.9 A Hatóság közreműködése az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében	73
10.10 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség	75
11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen Előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra, az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)	83
12. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	84
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	84
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	86
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	87
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	93
12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	95
12.6. Azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná	95
13. Az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	95
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	95
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	97
13.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	98
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	98
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	98
15. Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok	100
16. Vegyes rendelkezések	101
1.sz. melléklet Szolgáltatás leírások, Díjak	102
1.a. melléklet DataRing szolgáltatás	102
RendezNet alkalmi Internet szolgáltatás	103
1.b. melléklet WorldLine szolgáltatás	103
1.c. melléklet Netroller Internet szolgáltatás	104
1.d. melléklet FiberPlus Internet szolgáltatás	106
1.e. melléklet Domain név regisztráció, - fenntartás	107
1.f. melléklet WEB tárterület, FTP tárterület biztosítása	108
Díjtáblázat	109
2. sz. melléklet ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ	111
3. sz. melléklet Célérték melléklet	143
EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT (minta)	145

4. sz. melléklet Minta szerződések	147
5. sz. melléklet Előfizetői tájékoztató a biztonsági kérdésekről	157
6.sz. melléklet Fogalmak értelmezése	161
7. sz. melléklet Hálózat használati irányelvek.....	165

1. Általános adatok, elérhetőség

A jelen Általános Szerződési Feltételek szabályozza az ActivCom Kft., mint Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, melyet a Szolgáltató és az Előfizető által megkötött egyedi Előfizetői szerződés hoz létre.

A fogalmak értelmezését az 6. sz melléklet tartalmazza részletesen.

1.1. A Szolgáltató neve és címe

ActivCom Távközlési Kft.

Cégjegyzékszám: 01-09-899056

Székhely: 1172 Budapest, Érdem utca 13.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Telefonszám: (+36 1) 920 0300, (+36 80) 315 315

Faxszám: (+36 1) 920 0301

Ügyfélszolgálati iroda címe: 1172 Budapest, Érdem utca 13.

Nyitva tartás: H-P: 7:30-16:00

Postacím: 1172 Budapest, Érdem utca 13.

Internetes honlap: www.activcom.hu

E-mail: office@activcom.hu

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről hangfelvételt készít!

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Telefon: (+36 30) 488 98 96

(+36 80) 315 315

Hétfőtől – Péntekig: 07:30 – 20:00

E-mail: office@activcom.hu

Hétfőtől – Vasárnapig: 0:00-24:00

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

Honlap: www.activcom.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

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

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (+36 1) 375 7777, Fax: (+36 1) 356 5520

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. telefon: (1) 468 0500, telefax: (1) 468 0626,

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (+36 1) 457 7141 Fax: (+36 1) 457 7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (+36 1) 459-4999

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság:

Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal, Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6, Telefon: (+36 1) 459 4917, Fax: (+36 1) 459 4870

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5. telefon: (+36 1) 472 8900, Fax: (+36 1) 472 8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskortól függően Pest Megyei *Bíróság* kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a *Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület* segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

Pest Megyei bíróság

Cím: 1146 Budapest, Thököly út 97-101.

Postacím: 1443 Budapest, Pf. 175.

Telefon: (+36 1) 467 6200

E-mail: birosag@pest.birosag.hu

Kereskedelmi és Ipar Kamara Békéltető Testülete

Pest megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.

Telefon / Fax: (+36 1) 474 7921

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

1.6.1. Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei, továbbá az NMHH Elnökének rendeletei az irányadóak.

1.6.2. Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek hatályos rendelkezéseit az Ügyfélszolgálaton, internetes honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

1.6.3. Az ÁSZF hatálybalépése

A jelen Általános Szerződési Feltételek eredeti változata 2008. szeptember 1. napján lépett hatályba.

Az ÁSZF módosítása(i) hatálybalépésének napja: 2024.04.19

2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Általános szabályok

- Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, a fogyasztó vagy más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely meg kell, hogy feleljen a közérthetőség és ellentmondás-mentesség követelményének. Az Előfizetői szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni, amelyek elektronikus hírközlési szabályoknak való megfelelését a Hatóság rendszeresen vizsgálja. Az Előfizetői szerződés az általános szerződési feltételekből, valamint az egyedi Előfizetői szerződésből áll.

- Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizetői szerződés részévé válik az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.

- Az Előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az Előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban biztosított jogait megállapító rendelkezésektől – jogszabály eltérő rendelkezése

hiányában – az Előfizető hátrányára eltér. Semmis az Előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.

- Hatósági eljárás esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, Előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint az Előfizető elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban előírt hozzájárulásait beszerezte.

- A Szolgáltató nem követelhet az Előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő végberendezést értékesít, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata az Előfizetőnek az Eszr 6. § (2) bekezdésével összhangban tett kifejezett jognyilatkozata alapján tekinthető elfogadottnak.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató és az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője nem akadályozhatja meg és egyoldalúan nem korlátozhatja, hogy az Előfizető vagy a végfelhasználó választása szerinti, harmadik személy által üzemeltetett rádiós helyi hálózathoz csatlakozzon.

Az Előfizető és a végfelhasználó jogosult – a nemzeti frekvenciafelosztásról, valamint a frekvenciasávok felhasználási szabályairól szóló NMHH rendelet szerint – a rádiós helyi hálózathoz és azon keresztül az elektronikus hírközlési Szolgáltató, illetve az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője által üzemeltetett hálózathoz viszonyossági alapon, vagy szélesebb körben hozzáférést nyújtani más végfelhasználó számára. Ezt a jogosultságot az elektronikus hírközlési Szolgáltató és az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője egyoldalúan nem korlátozhatja.

2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr 5.§ (2) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei szabályai

2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- c) választott szolgáltatás-csomag (sávszélesség)
- d) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- e) az igénybejelentés helye, időpontja

A 2015. 2/2015 NMHH elnöki rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti elemek:

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

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az Előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő Szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

(2) Az (1) bekezdés a)–c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a

továbbiakban: ajánlat) a Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait. A Szolgáltató az ajánlatot nyilvántartásba veszi a 2.1.1. pont szerinti adattartalommal, majd az Előfizetői szerződés aláírását követően az Előfizetői nyilvántartásban rögzíti az Előfizetői nyilvántartásához, a felügyeleti szervek adatszolgáltatásához, illetve az egyéb például bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatmegőrzési feladatokhoz.

Az Előfizetői szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási követelmények

- A Szolgáltató az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti előzetes tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) keretében az ott meghatározott módon a (3)–(6) bekezdés szerinti információkat bocsátja rendelkezésre

a) az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződéstől eltérő szerződések esetén a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) III. fejezetében;

b) az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a Kormányrendelet IV. fejezetében meghatározott információk mellett.

2. Az előzetes tájékoztatási kötelezettséget a Szolgáltató az általános szerződési feltételek útján is teljesíti. A Szolgáltató az előzetes tájékoztatás tartalmát beépítette az általános szerződési feltételeibe. Ebben az esetben az előzetes tájékoztatási tartalmat egyértelműen megjelölve, könnyen megtalálható formában szerepeltette. Az előzetes tájékoztatás rendelkezésre bocsátásának módjára vonatkozó rendelkezéseket ebben az esetben az általános szerződési feltételekre alkalmazta.

3. Az előzetes tájékoztatás a gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások kivételével valamennyi nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében tartalmazza a következőket:

a) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a Szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat;

b) a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj;

c) az Előfizetői szerződés időtartama, az Előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú Előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek;

d) a határozott idejű Előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkezdvezmény összegét és számítási módját –, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatást;

e) az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az Előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a Szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre;

f) a Szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a Szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az Előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizetőjének Szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét, továbbá

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a Szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

4. Az internet-hozzáférés szolgáltatás és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén az előzetes tájékoztatás a (3) bekezdésben foglaltakon túlmenően tartalmazza a következőket is:

- a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében legalább
 - aa) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás,
 - ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, ha a Szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető Szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;
- b) a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;
- c) a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;
- d) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a Szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;
- e) tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az Előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakra a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel;
- f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések;
- g) ha a Szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;
- h) az ügyfélszolgálatlaltal és a Szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás;
- i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;
- j) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;
- k) a Szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 13. cikkében foglaltakra;
- l) a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, valamint
- m) az Előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetésére, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.

(5) A nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén az előzetes tájékoztatás a (3) és a (4) bekezdésben foglaltakon kívül tartalmazza a következőket:

- a) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek, valamint
- b) az Előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

(6) Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetén az előzetes tájékoztatás a (3) és a (4) bekezdésben foglaltakon kívül tartalmazza a TSM rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglalt információkat is.

(7) Az Eht. 129. § (1a) bekezdés b) pontja szerinti Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó Szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló-minta létrehozásáról szóló, 2019. december 17-i (EU) 2019/2243 európai bizottsági végrehajtási rendeletben meghatározott dokumentumminta szerint kell rendelkezésre bocsátani.

(8) Az Előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az Előfizető kérheti, hogy az Előfizetői szerződés – általa megjelölt időpontjában hatályos – tartalmáról szóló, legalább az Eszr 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a Szolgáltató, a rendelkezésére bocsássa. A Szolgáltató e dokumentumot az Előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül – a (9) bekezdésben foglalt kivétellel – a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

(9) Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a Szolgáltató a (8) bekezdés szerinti dokumentumot az Előfizető kérelmére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül tartós adathordozón évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

a) az Előfizetői adatok körében:

aa) az Eht. 154. § (2) bekezdése szerinti adatok; az Előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az Előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
- b) az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az Előfizető képviselőjének a)–c) pont szerinti adatai;
- e) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma;
- f) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma

ab) az Előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek;

b) a Szolgáltató adataiban:

- ba) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
- bb) a Szolgáltató cégjegyzékszám,
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
- bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége,
- bf) az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

c) az Előfizetői szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás:

- ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az Általános Szerződési Feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi Előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi Előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cd) a díjfizetés módja,
- ce) a számlakibocsátás határideje,
- cf) telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az Előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az Előfizetői hívószám közlésének határideje,
- cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű Előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

e) amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:

ea) az Előfizetői névjegyzékkel,

eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,

ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,

ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,

ee) az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóval,

ef) az egyéni Előfizetői minőséggel,

eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,

eh) az egyedi Előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,

ei) a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

f) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az Előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;

g) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az Előfizetőt megillető jogokat;

h) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;

i) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az Előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;

j) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;

k) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

l) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

m) üzleti Előfizető esetén a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

Egyéb előírások

- A Szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF és egyedi Előfizetői szerződés is tartalmazza.

- Az egyedi Előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató köteles honlapján az Általános Szerződési Feltételek mellett közzétenni.

- Fogyasztó esetében semmis az egyéni Előfizetői szerződés azon rendelkezése, amely szerint az Előfizető az Általános Szerződési Feltételeket átolvasta, és az abban foglaltakat tudomásul vette.

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

A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén, a Szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött Előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének folyamata

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
3. A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése

4. A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

2.3.2. Az Előfizetői szerződés feltételei

- A felek az Előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – az Eht törvényben és az Elnök rendeletében meghatározott módon – köthetik meg. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az Előfizetői szerződést az általános szerződési feltételei szerint köti meg.
- Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátani
 - a) az előzetes tájékoztatást az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossgal élők számára – kérésre – akadálymentes formátumban is, továbbá
 - b) az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, az Elnök rendeletében meghatározott dokumentum minta szerint.
- Ha az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.
- Az előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

2.3.3. Az üzleti Előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

1. Azon üzleti Előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)–(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az Eszr. 5. § (1)–(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon üzleti Előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az Előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a Szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen.
2. Ha az (1) bekezdés szerinti rendelkezésektől a Szolgáltató el kíván térni azon üzleti Előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az Előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott Előfizetői hozzájárulás esetén az Előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a Szolgáltató mely rendelkezésektől tér el.
3. Az üzleti Előfizető esetében – ide nem értve azon üzleti Előfizetőt, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet – a Szolgáltató egyoldalúan eltérhet az (1) bekezdésben hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a Szolgáltató az üzleti Előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.
4. Az üzleti Előfizető esetében – az (1)–(3) bekezdésekben foglalt eltéréseken kívül – a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és e rendelet Előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)–(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)–(2c) bekezdésének, 132. § (3)–(6) bekezdésének, 134. §(1a), (3)–(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)–(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr. 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)–(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.
5. Üzleti Előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező Előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.
6. Az üzleti Előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató az (5) bekezdés szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az üzleti Előfizető részére.

7. Az (5) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az üzleti Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az üzleti Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

8. A Szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az üzleti Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

9. Üzleti Előfizető esetén az Előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező Előfizetői panasz másolatát, vagy az Előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az üzleti Előfizető kérésére a Szolgáltató az üzleti Előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.3.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

- A szolgáltatás csak a Szolgáltató földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe. A Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország (Budapest XVI., XVII. kerülete, Csömör, Kistarcsa, Nagytarcsa, Kerepes, Gödöllő, Isaszeg, Pécel, Gyömrő, Maglód, Ecsér, Üllő, Vecsés, Gyál, Alsónémedi, Felsőpakony, Dabas)

- A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet.

- Tervezett üzemszünetet tart a Szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából, melyről 15 nappal előtte értesíti a felhasználót.

- Nem tervezett üzemszünet esetével a Szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatást a Szolgáltató sem időben, sem adatforgalomban nem korlátozza – kivéve a díjmellékletben esetlegesen felsorolt adatforgalmi korlát felett külön forgalmi díjat tartalmazó csomagokat - ,de csak az NMHH által bejegyzett eszközökkel, illetve a ÁSZF 4 fejezetében megadott végberendezésekkel (rádiós eszközök routerek, modemek stb.) vehető igénybe.

2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.4.1. A szolgáltatás kezdetének időpontja

1. Az Eszr 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

2. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

3. Az (1) bekezdésben meghatározott, vagy a felek megállapodása alapján az (1) vagy (2) bekezdés szerint vállalt határidő (a továbbiakban: a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő) elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összegét a 7.4 pont tartalmazza.

4. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.pontban meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.

5. Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az Előfizető számára, az Előfizető a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

2.4.2. Változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Változás a Szolgáltató személyében

Ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi Szolgáltató) – a Szolgáltatónak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján – más Szolgáltató (új Szolgáltató) lép, az érintett Előfizetők felé a régi Szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el. A Szolgáltatóváltással kapcsolatos részletes leírást a 7. sz melléklet tartalmazza.

Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető az Előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása

Az internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

Különleges hírközlési szolgáltatások

- A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásra és a gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatásokra e fejezet rendelkezései az e szakaszban foglalt eltérésekkel alkalmazandók.
- A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás tekintetében nem kell alkalmazni a 127. § (4b) bekezdését, a 132. § (4)–(5) bekezdését és a 134. § (14), (14a), (15) és (15a) bekezdését.
- E fejezet rendelkezéseit – a 86/A. § és a 149/A–149/D. § kivételével – nem kell alkalmazni azon számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóra, amelynek foglalkoztatotti létszáma legfeljebb 10 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg, amennyiben nem nyújt egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatást. E mentességéről a Szolgáltató köteles a szerződés megkötése előtt igazolható módon tájékoztatni a végfelhasználókat.
- A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások tekintetében nem kell alkalmazni a 127. § (4b) bekezdését, a 129. § (1a) bekezdését és a 134. § (14) és (14a) bekezdését.
- A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások tekintetében a 132. § (3)–(9) bekezdésében és a 134. § (15) és (15a) bekezdésében biztosított jog kizárólag azon Előfizetőt illeti meg, amely fogyasztónak vagy olyan üzleti Előfizetőnek minősül, amely az Előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendelet szerinti mikro- vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet fogalmi körébe tartozik.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország (**Budapest XVI., XVII. kerülete, Csömör, Kistarcsa, Nagytarcsa, Kerepes, Gödöllő, Isaszeg, Pécel, Gyömrő, Maglód, Ecser, Üllő, Vecsés, Gyál, Alsónémedi, Felsőpakony, Dabas**)

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

Adott fejezetben foglaltak nem értelmezhetők.

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

A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye

A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házsám, stb.) az ajánlat illetve később az Előfizetői szerződés tartalmazza.

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

Felelősség az Előfizetői szerződések teljesítéséért

(1) Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

(2) Az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

(3) Az Előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

(4) Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(5) Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét.

Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

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

Az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatásokat nyújtó Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni az Elnök rendeletében meghatározott esetben, tartalommal, formában és módon, hogy az Előfizetők – beleértve a fogyatékossgal élő személyeket is – átfogó, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

Az Elnöki rendelet szerint:

(1) A Szolgáltatók a szolgáltatás minőségének biztosítása érdekében a szolgáltatásminőségi követelmények teljesítésére vonatkozó célértékeket kötelesek vállalnak.

(2) Az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit az általános szerződési feltételekben valamennyi Szolgáltató köteles feltüntetni.

(3) Hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket a Szolgáltató akkor köteles vállalni, ha az Előfizetői szám meghaladja az ezer főt. Amennyiben az Előfizetői szám már a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor meghaladja az ezer főt, akkor a szolgáltatás nyújtásának megkezdésével egyidejűleg, egyéb esetben pedig azon évet követő első év január 1-jével köteles hálózati

szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket vállalni, amelyben az Előfizetői szám meghaladta az ezer főt.

(4) A hálózati szolgáltatásminőségre vonatkozó, előzetesen vállalt célértékeket köteles a Szolgáltató internetes honlapján a nyitóoldalról elérhetően, tárolható, kereshető és nyomtatható módon közzétenni, és azok mellett feltüntetni a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, a célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat. A részletes adatokat a 3. sz melléklet tartalmazza.

(5) A Szolgáltató e rendeletben előírtakon túl további szolgáltatásminőségi követelményeket és ezekhez tartozócélértékeket is vállalhat, melyek közzétételére a (2), valamint a (4) bekezdések rendelkezései alkalmazandók.

E pontban alkalmazott fogalmak:

-átvitt adatmennyiség: az Előfizető által forgalmazott (adott vagy vett) IP alapú adatátvitel informatikai mértékegységekben (bit, byte) kifejezett adatmennyisége, az IP csomagok fejlécével együtt;

- becsült maximális sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a Szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el;

- célérték: a szolgáltatásminőségi követelményhez rendelt, számmal és mértékegységgel meghatározott, a Szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő érték;

- csomagvesztés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében – a vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül – a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa.

- egyedi szolgáltatásminőségi követelmény: az Előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben kötelezően vállalt szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény;

- Előfizetői szám: a Szolgáltatóval Előfizetői szerződéses jogviszonyban lévő egyéni Előfizetők száma e rendeletben meghatározott szolgáltatásonként, az erre vonatkozó adatszolgáltatást megelőző év december 31-i állapot szerint;

- forgalom mérésen alapuló számlázási rendszer: minden olyan számlázási rendszer, ahol az Előfizetők díjfizetése, illetve egy forgalmi keret felhasználásának mértéke, vagy a szolgáltatás igénybevétele, minősége részben vagy egészben az időponttól, időtartamtól, a hívások, az adatközlések számától, illetve az átvitt adatmennyiségtől függ;

- hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a Szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény;

- helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás: helyhez kötött Előfizetői hozzáférési ponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető internet hozzáférés szolgáltatás;

- késleltetés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen;

- késleltetés-ingadozás: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése

- maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat;

- megfelelés igazolás: a megfelelés értékelési eljárás alapján kiállított dokumentum, amely igazolja, hogy a szolgáltatás minősége megfelel a szolgáltatásminőségi követelményeknek vagy számlázási rendszere megfelel a számlázásra vonatkozó követelményeknek;

- mobil internet hozzáférés szolgáltatás: olyan nyilvánosan elérhető internet hozzáférés szolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás bármely Előfizetője – általában nagy térben mozgás lehetőségével – mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján – a szolgáltatás természetéből adódóan a szolgáltatási terület bármely kültéri pontján – csatlakoztatott végberendezésről veszi igénybe az internet hozzáférési szolgáltatást;

- minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az Előfizető rendelkezésére áll;

- kínált sávszélesség: az elektronikus hírközlési Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott Előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa;

- mobil internet-hozzáférési szolgáltatás: olyan rádiótávközlő hálózaton megvalósuló internet-hozzáférési szolgáltatás, amelyet a végfelhasználó a szolgáltatási területen belül mozgás közben is igénybe vehet;

- régió: a statisztikai célú területi egységek nomenklatúrájának (NUTS) létrehozásáról szóló, 2003. május 26-i 1059/2003/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott NUTS 2. szintű területi egység;
 - rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll;
 - számlázási rendszer: a szolgáltatás igénybevételének mértékét, a Szolgáltató teljesítésének ellenértékét, illetve az Előfizető által fizetendő díjat meghatározó, a számlakészítéshez szükséges alap adatokat előállító, tároló, feldolgozó, számlákat készítő rendszerek, folyamatok összessége;
 - számlázási egység: az adott szolgáltatás igénybevételének azon legkisebb mértéke, melyet a számlázási rendszer a számlázási folyamatokban alap-mértékegységként kezel, és melyet a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben határoz meg;
 - szolgáltatásminőségi követelmények: a Szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és a szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége.
- ÁSZF a 3. sz. mellékletben részletezzük az egyedi és hálózati szolgáltatás minőségi értékek tartalmát és vállalt értékeit.

A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése

Ha a Szolgáltatót az Eszr. 22. § (1) bekezdése szerinti hibaelhárítási kötelezettség terheli, és az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az Előfizetői hozzáférési ponton az Eszr. 22. § (1) bekezdésében foglalt határidő elteltét követően nem teljesül, melynek eredményeként

a) a szolgáltatás csak az Előfizetői szerződés szerinti minőségének romlásával, illetve mennyiségének csökkenésével vehető igénybe, az Eszr. 23. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint megállapított, az Eszr. 23. § (2) bekezdés b) pontjában;

b) az Előfizetői hozzáférési ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az Előfizető számára a szolgáltatás igénybevételét, az Eszr. 23. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint megállapított, az Eszr. 23. § (2) bekezdés c) pontjában meghatározott mértékű kötbért fizet a Szolgáltató az Előfizetőnek. A kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

- Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató az egyes díjcsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában köteles meghatározni a sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozó célértékeket az alábbiak szerint:

- a) a maximális sebességet,
- b) a rendes körülmények között elérhető sebességet,
- c) a minimális sebességet.

- A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az Előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

- A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az Előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

Hiba bejelentés esetén az eljárási rendet a 6. pont tartalmazza részletesen.

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése

A szolgáltatás – a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a Szolgáltató.

A Szolgáltatónak a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, ha az ellenőrzés alapján megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékének. Az intézkedést követően a korábban nem teljesített hálózati szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.

Az a Szolgáltató, amely az előző naptári év december 31-én már legalább féléves időtartamban ténylegesen nyújtja szolgáltatását, és az Előfizetői szám az ezer főt meghaladja, választása szerint a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeinek teljesülését

- a) az önmaga által kiadott megfelelési nyilatkozattal, vagy
- b) az ISO szabványoknak megfelelően tanúsított minőségirányítási rendszerrel rendelkező Szolgáltató által kiállított, e rendelet szerinti szolgáltatásminőségi követelményeknek történő megfelelésre vonatkozó nyilatkozattal és érvényes tanúsítvánnyal, felülvizsgálati jelentéssel, vagy

c) az elektronikus hírközlésért felelős miniszter által kijelölt, illetve az erre a tevékenységre akkreditált tanúsító szervezet által kiállított, érvényes tanúsítvánnyal, illetőleg tanúsítás felülvizsgálati jelentéssel igazolhatja.

Minőségi értékek:

(1) Az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató köteles az alábbi szolgáltatásminőségi követelményeket meghatározni:

a) az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen Szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;

b) a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;

c) a – csak a helyhez kötött szolgáltatások esetén alkalmazandó – hibajavítási idő, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;

d) a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, amely két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható.

(2) Az (1) bekezdés a)–c) pontjában szereplő paramétereknek lehetővé kell tenniük a teljesítmény regionális, legalább NUTS 2. régió szintű statisztikai elemzését.

Az *első csatlakozás időt*, valamint a *minőségi panaszok, hibabejelentések, számla reklamációk* kezelésének idejét a Szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván. Az *ügyfélszolgálati válaszidőt* próbahívásokkal ellenőrzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A *le és feltöltési értékeket* az ellenőrzési tervben meghatározott rendszerességgel méri és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel.

A mérések ellenőrzésére ajánlja szelessav.net oldalt.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A Szolgáltató az Előfizetői tájékoztatóban részletezi a szabályokat.

4.2.1. A Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére

A Szolgáltató a minőségi célértékek vállalásánál figyelembe veszi a hálózatában alkalmazott hálózat irányítási, menedzselési feladatokat és ennek ismeretében határozza meg a célértékeket. A tájékoztató táblában felsorolásra kerülnek a szolgáltatást befolyásoló egyéb tényezők és azok hatásai és felelősségi viszonyok is.

4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai

A Szolgáltató Előfizetői tájékoztatóban ismerteti az egyes szolgáltatásoknál tapasztalható külső veszélyeket és azok ellenei védekezés lehetséges formáit, valamint a szolgáltatás során más szolgáltatásokhoz való kapcsolódás esetleges korlátait. (például video megosztó oldalak stb).

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, ha az Előfizető magatartása veszélyezteti a hálózat műszaki paramétereit. Az Előfizetőt terhel minden olyan tartalom elérésből eredő kár, amit a Szolgáltató hálózatával ér el ugyan, de nem a Szolgáltató szolgáltatásának részét képezi. A szolgáltatás igénybe vétele során a hálózat használati irányelveket az Előfizetőnek kötelessége betartani. A Szolgáltató köteles együttműködni a bűnüldözési, honvédelmi, nemzetbiztonsági és pénzügyi szervezetekkel a jogtalan vagy törvénytelen események kiderítésével kapcsolatban.

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

A Szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti, korlátozhatja vagy végső esetben fel is mondhatja, ha az Előfizető részéről a Szolgáltató hálózatát veszélyeztető magatartást tapasztal. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF Előfizetői Tájékoztató. melléklete tartalmazza.

4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramköri berendezést a Szolgáltató, az végberendezést az Előfizető biztosítja.

Előfizető a Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont ITU-T G.703 szabványnak megfelelő Ethernet interfészén keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított útválasztó (router) csatlakozik. Az útválasztónak alkalmasnak kell lennie az ITU-T X.21-es csatlakozás fogadására. Egyéni Előfizető esetén az interfész RJ45.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonsvédelméről Előfizető gondoskodik.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfeleléségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfeleléségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfeleléségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás – hozzáférési pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az Előfizető felelőssége.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

4.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az Előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a Szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészben biztosítani.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei

- (1) A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.
- (2) Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
- (3) Egy Előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

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 terrorelhárítás, 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 az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó 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 elvárhatóat megtett.
 - Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az Előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

5.1.1. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama

- (1) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.
- (2) A Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni Előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál.
- (3) A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- (4) A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.
- (5) Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csőd eljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a

Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapidót, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja. Amennyiben a havi számlázott összeg tartalmaz forgalmi díjat is és nem bontható, akkor a számlázott díj Díjak mellékletben meghatározott 50%-át számlázza a Szolgáltató.

5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A szolgáltatás korlátozása

5.2.1. Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének 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 értesítésével 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) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az Előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

Az (1) bekezdés a)–c) pontja szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az (1) bekezdés d) pontja szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

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

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az Előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az Előfizető hívhatóságát,

- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét,
- e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

- Ha az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy egyedi Előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás az (1) bekezdés c) pontjában szabályozott díjtarozás, valamint a csalás esetét kivéve – műszakilag kivitelezhető mértékben – csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.
- A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

5.2.2. Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér

(1) Ha az Előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdés, vagy e § (3) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

(2) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

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

5.2.3. Az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei

(1) Amennyiben a Szolgáltató az (1) bekezdés d) pontja szerint az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi Előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az Előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

(2) A Szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

(3) Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatár, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a Szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az Előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

(4) A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató a (7) bekezdés szerint köteles értesíteni az Előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása

- A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni.

- Az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.
- Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az Előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.
- Az Előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában, 17/B. § (1) és (3)–(3b) bekezdésében, valamint 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A hibabejelentés módja

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1 fejezetében megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az Előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (Előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a Szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.

Jelen ÁSZF alkalmazása során Előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

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

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. 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 okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

Telefonos hibabejelentés:

1. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező Előfizetői panaszról és hibabejelentésről a Szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon – az Eszr 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.
2. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.
3. Az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

- A több mint százezer Előfizetővel rendelkező Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb száznyolcvan másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező Előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

6.1.2. Hibaelhárítás módja

A lefolytatott vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon az alábbi körülmények valamelyikéről:

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

- A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

- Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

- Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

- Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az 1. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

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.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért.

6.1.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek

Minőségi jellemző	Paraméter érték
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás tömeges kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	4 óra
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás egyedi Előfizetőt érintő kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	48 óra

(1)

- Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

- Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműSzolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

(2) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

(3) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(4) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműSzolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

(5) A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

(6) Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(7) A Szolgáltató a (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

(8) Ha a hibabejelentés vizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a (4) bekezdésbe meghatározott határidőbe.

(9) Ha a hibabejelentés vizsgálása vagy a kijavítása időpontjában a (8) bekezdés szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott időbe..

(10) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.2. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

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.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 50 %-a.

6.2.1. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

- 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 (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

- Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a) a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese a b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.2.2. Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

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 valótlanok bizonyultak.

6.3. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata

Az Előfizetői bejelentések, panaszok Szolgáltató általi kezelése

Az Előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles az Előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az Előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőket, igénylőket, stb., a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - 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 - a választ írásba foglalja és egy példányát az Előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Előfizetői szerződésben tájékoztatni 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 ügyfélszolgálatához 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, hatóságokhoz vagy bíróságokhoz fordulhat.

Telefonos panasz és hiba bejelentés:

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező Előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

6.3.1. díjreklamáció

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

- Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint 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.

- Az a Szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult a Eht. 134. § (7) bekezdése szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető a előző bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

- 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.

- 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. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Az Eht. 138. § (3) bekezdése szerinti nyilvántartásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az Eht. 154. § (2) bekezdése, valamint a 157. § (2) bekezdésének b) pontja figyelembevételével az Előfizető azonosításához szükséges adatokat;
- b) a díjreklamáció tárgyát;
- c) a bejelentés időpontját;
- d) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- e) a kivizsgálás eredményét;
- f) az Előfizető értesítésének időpontját és módját.

6.3.2. kötbér és kártérítési igények intézése

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak, kötbér igénynek vagy kártérítési igénynek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizetőt Eszr rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

Eszr rendelet szerint a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

Az előző bekezdés b) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a Szolgáltató:

a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;

b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az Előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a Szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz, kötbér vagy kártérítési igény jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

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

Jelen ÁSZF alkalmazása során Előfizetői panaszbejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A szabályos bejelentés adatait, a bejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A Szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

Az Előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az Előfizető neve, címe, a panaszjelenség leírása, a bejelentés időpontja, a panasz oka, a panasz elhárításának módja és időpontja, az Előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

6.4.1. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A minőségi panaszok elhárításának, illetőleg a panaszok kivizsgálására vállalt célértékeket az Minőségi célértékek melléklet tartalmazza részletesen.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Adott fejezetben foglaltak nem értelmezhetők

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

A Felek a szolgáltatással teljesítésével összefüggő jogvitáikat egymással tárgyalásos úton, békéltető testületeken keresztül, illetve a lent felsorolt valamelyik szervhez fordulva rendezhetik.

6.6.1. Hatósági hatáskör időbeli kerete

(1) Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

(2) Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

(3) Az Előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározottak szerinti kötbért köteles fizetni, ami a ÁSZF 7.4. pontjában vannak részletezve.

(4) Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(5) Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében, egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.6.2. A békéltető testülethez való fordulás jogáról

A Felek fordulhatnak peren kívül, az illetékes Békéltető Testületek felé, hogy rendezzék egymással szemben fennálló vitáikat. A Felek a perindítás előtt a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

6.6.3. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

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

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (+36 1) 375 7777, Fax: (+36 1) 356 5520

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (+36 1) 468 0500, Fax: (+36 1) 468 0626,

Hírközlési és Média Biztos

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (+36 1) 459 4999

NAIH

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. lev. cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság

Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal, Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (+361) 459 4917, Fax: (+36 1) 459 4870

E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Területileg illetékes jegyzői hivatal: kerületenként változó. lsd honlapon az URL-t

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5. Telefon: (+36 1) 472 8900, Fax: (+36 1) 472 8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Az előző rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a Szolgáltató az Előfizetőnek kedvezményeket nyújtson.

- Az internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles a fogyasztók számára előre fizetéses rendszert, a csatlakozási, illetve bekapcsolási díjak részletekben történő megfizetését, az Elnök rendeletében meghatározott esetekben és módon pedig a végfelhasználók részére alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást biztosítani, ha ilyen díjakat is alkalmaz, továbbá köteles legalább évente tájékoztatni a végfelhasználókat a legkedvezőbb díjszabásról.
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, előzetesen közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az Előfizető előzetesen értesítést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből eredő jogkövetkezményekről.
- Az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató vagy a nyilvánosan elérhető, személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles lehetővé tenni az Előfizető számára, hogy letiltsa a harmadik fél közvetített szolgáltatásainak elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül történő igénybevételét és a jövőre nézve azt, hogy a közvetített szolgáltatások a Szolgáltató által kiállított számlán elszámolásra kerüljenek.

7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1. Egyszeri díjak

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők Szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

Bekapcsolási, belépési díj

Az Előfizető bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell fizetni. A bekapcsolási díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekapcsolási díj fejében egy hozzáférési pont kerül kiépítésre, további hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak a kiépítési költség felszámolásával építi ki. A belépési díj mértékét a Díjszabás tartalmazza.

Visszkapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítás kézhezvételétől számított 15 nap is eredménytelenül telik el, 30 napos felmondási idő letelte után a szerződés megszűnik és a szolgáltatást meg kell szüntetni. Amennyiben az Előfizető kéri a visszkapcsolást, úgy a szolgáltatás helyreállítására a díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének kifizetése után visszkapcsolási díj ellenében van mód Visszkapcsolási díjat kell fizetni az Előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után. A visszkapcsolási díj összege a Díjszabásban található.

Kiszállási alapidj, munkavégzés óradíja

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az Előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidjat, valamint a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az Előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. A Kiszállási alapidj és óradíj mértéke az Díjszabásban került meghatározásra.

Sürgősségi kiszállási díj

A Szolgáltató sürgősségi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kérésének megfelelően a hibabejelentéstől számított 24 órán belül teljesíti a kiszállást. A Sürgősségi kiszállási díj mértéke a Díjszabásban került meghatározásra.

Kedvezmények az egyszeri díjakban

A Szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjakat csökkenthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és feltételeit közzéteszi.

A Szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban – előre meghirdetett akciókban – az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtását.

Adminisztrációs díjak

Számlamásolat díja

A Szolgáltató az Előfizető által kért számlamásolatért egyösszegű díjat számol fel.

Egyszeri díjak az még az alábbiak lehetnek:

- áthelyezési díj
- sávszélesség csökkentési, bővítési díj
- korlátozásból való visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja

A fenti díjak mértékét, díjsomagokat és egyéb kapcsolódó díjazási rendelkezéseket az ÁSZF. 1.sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató évente egy alkalommal a fogyasztói árindex változásával összefüggésben díjkorrekciót hajthat végre valamennyi szolgáltatása tekintetében a következők szerint:

A jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott szolgáltatások díjai és az egyedi előfizetői szerződésekben foglalt díjak a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által közzétett, a díjkorrekció évét megelőző év éves átlagos fogyasztói árindexe mértékével megegyezően változhatnak (kevesebb lehet, több nem). Szolgáltató a díjkorrekciót a KSH éves fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül hajtja végre az előfizetők tájékoztatása mellett. A díjkorrekció alkalmazására első alkalommal a 2024. évben kerül sor. A díjkorrekció nem minősül az egyedi előfizetői szerződések egyoldalú módosításának, így az előfizetőt a díjkorrekcióval összefüggésben felmondási jog nem illeti meg.

7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak

Előfizetési díj

Az előfizetési díj a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi átalánydíj. Az előfizetési díj mértéke az Előfizető által igényelt szolgáltatás csomagra tekintettel különböző mértékű. Az előfizetési díjak Díjszabásban található.

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

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

20/A. § Az olyan, internet-hozzáférési szolgáltatást más szolgáltatással együtt tartalmazó Előfizetői szerződés esetén – ideértve azt is, ha a Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást nem Előfizetői szolgáltatással csomagban értékesíti –, amelyben az internet-hozzáférési szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a Szolgáltató köteles a számlán és az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben az internet-hozzáférési szolgáltatás díját – ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is – a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltüntetni.

Forgalmi díjak

A forgalommérése alapján a Szolgáltató a Díjak mellékletben határozza meg az egy időegységre jutó díjait, a számlázási egység ADSL szolgáltatás esetén a perc.

7.1.3. Díjazási időszakok, díjsomagok

Átalány díjas szolgáltatás esetében a Szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is. Internet elérési szolgáltatásnál a Szolgáltató idő és forgalmi korlátot nem szab, csak kivételes esetekben, amit az Előfizetői szerződésben minden esetben feltüntet.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére.

Egyéb esetek:

Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az Általános Szerződési Feltételekben rögzített egységekben kell kialakítani.

Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti számlamellékletnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d) az adatforgalom díja.

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

Számlázás gyakorisága

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). A Szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható Előfizetői kérésre.

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

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma belesik.

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

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 3, 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 3, 6, vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 3, 6, illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

- A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnél hosszabb időszakra előre számlázza az Előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állása hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy

megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjából a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

- A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az Előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állása hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjából a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

- A 3 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 3 hónapnyi időszakra előre számlázza az Előfizetőnek. A 3 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állása hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 3 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 3 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjából a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 3 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az Előfizető részére megküldeni. (tárgyhó 5.-ik) Amennyiben az Előfizető a számlát az Előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke a Ptk. 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az Előfizetői reklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

A hiba javításával kapcsolatos díjakat a Díjak melléklet tartalmazza. A hiba kijavításával kapcsolatban csak a ÁSZF 6. pontjában részletezett esetekben jogosult a Szolgáltatót.

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

A Szolgáltató az által nyújtott kedvezményeket és az igénybevétel feltételeit, minden esetben feltünteti az Előfizetői szerződésben. A kedvezményeket a Szolgáltató általában egy vagy kétéves szerződés időtartam

vállalásához köti. A határozott időre vállalt szerződés eseteihez kapcsolt kedvezmények esetén, a díjszabásban mindenkor feltünteti a kedvezmény mértékét és a igénybe vétel feltételeit, külön feltünteti az „Akciók” nevezetű honlap részen. A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára.

7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékesé váló díjak

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetés visszakapcsolása esetén díjat számíthat fel, melynek mindenkor mértékét a Díjak melléklet tartalmazza. A részletes szabályokat az ÁSZF 5. fejezete tartalmazza.

Díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is

A Szolgáltató a Díjak mellékletben szerepelteti az általa kínált Előfizetői végberendezés árait. Az Előfizetőnek joga, hogy nem csak a Szolgáltató által javasolt végberendezést használja, de csak az ÁSZF 12. pontjában leírtak figyelembe vételével.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Fizetési módok

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

- a) a Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;

Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok:

- a) az Előfizető részéről banki átutalással;

Az Előfizetőnek gondoskodnia kell a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

(1) Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

(2) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

7.3.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes Előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles – a Szolgáltatót terhelő, jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén átalány kártérítés „D” jelű melléklet szerinti megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

7.3.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése

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

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

7.3.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette. Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.3.4. Vis maior

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, sürgősségi helyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

7.4. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A Szolgáltató az Eszr rendelet alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a

kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

- a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

- Ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az Előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a Szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

A kötbér mértéke a vetítési alap

- Az Eszr 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg (a továbbiakban: a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő) vagy nyújtásának megkezdése a fent meghatározott szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a felek megállapodtak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után:

- a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része;
- b) az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
- c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

- Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az előző meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.

- A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

- Amennyiben a Szolgáltató az átírást (ÁSZF. 12.2.1. pont) az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

8. A számhordozással, a szünetmentes Szolgáltató-váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A telefon Szolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

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

Szolgáltatóváltás

- A Szolgáltatóváltást és a számhordozást – ha ez műszakilag megvalósítható – a Szolgáltatók kötelesek távoli konfigurációban elvégezni, kivéve, ha az Előfizető másként kéri.
- Az érintett internet-hozzáférési Szolgáltatók – ha ez műszakilag megvalósítható – kötelesek biztosítani az Előfizető számára az internet-hozzáférési szolgáltatás folytonosságát internet-hozzáférési Szolgáltatóváltás esetén.
- A Szolgáltató, amelynek Előfizetője számhordozással a hívószámát vagy Szolgáltatóváltással az internet-hozzáférési szolgáltatását egy másik Szolgáltatóhoz viszi át (a továbbiakban: átadó Szolgáltató), azzal a Szolgáltatóval, amelynek bármely jövőbeni Előfizetője számát vagy internet-hozzáférési szolgáltatását egy másik Szolgáltatótól hozza át (a továbbiakban: átvevő Szolgáltató), köteles hálózati szerződés keretében a számhordozhatóság vagy Szolgáltatóváltás feltételeiről megállapodni, amennyiben az átvevő Szolgáltató az átadó Szolgáltatónak az ezen szerződésekre irányadó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.

A szünetmentes Szolgáltató váltás részletes szabályait a 7. sz melléklet tartalmazza.

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

Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

9. A szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A határozatlan idejű szerződés legrövidebb tartama 3 hónap.

1. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú Előfizetői szerződés – a (2) és (5) bekezdés kivételével – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.
2. Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a (1) bekezdés szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.
3. A határozott idejű Előfizetői szerződés lejártát vagy a 134. § (15) bekezdése szerinti elszámolást követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely Szolgáltató Előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).
4. A (2) bekezdés alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.
5. Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú Előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult Előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik a (2) bekezdés szerinti készülékvásárlás.
6. A (1), (2) és (5) bekezdésben rögzített maximális időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az Előfizető vállalta, hogy kizárólag az Előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem akadályozhatja az Előfizetőt az Előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 1. számú melléklet tartalmazza.

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik – a Szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.

9.1.1. Az Előfizetői szolgáltatások korlátozása

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b) Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot. Ezen esetben a szolgáltatás korlátozása – annak első 3 hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló Előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse, kivéve, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési kötelezettségének megszegésére irányul.
- c) Az Előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy egyedi Előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az (1) bekezdés c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a Díj Mellékletben meghatározott emelt összegű visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

9.1.2. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét, azzal a feltétellel, hogy köteles közölni a Szolgáltatóval a szüneteltetés időtartamát.

A szolgáltatás szünetelésének Előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 6 hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 1. számú melléklet tartalmazza.

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik – a Szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.

9.1.3. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

9.1.4. Felektől független okok miatti szünetelés

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági

érdekében a jogszabályok által előírt módon. A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

9.1.5. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) Szolgáltatói, illetve Előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén Szolgáltatói, illetve Előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

Határozatlan idejű szerződés megszüntetése az Előfizető részéről

- Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az Előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Határozott idejű szerződés megszűnésnek esetei

- A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

- Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató (6)–(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Szolgáltatói felmondás

1. Előfizető szerződésszegése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.
- d) Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

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

2. Előfizető díjtartozása miatt

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 tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az Előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy 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.

3. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

(3) A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 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

- a) a Szolgáltatói felmondás pont (1) vagy (2) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

9.2.1. Az Előfizetői szerződés módosítása

(1) A határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

(2) A határozatlan időre kötött Előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi Előfizetői szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.

(3) A (2) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás..

(4) Ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

5) Az egyedi Előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

(6) Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi Előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

(7) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az Előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

- A Szolgáltató nem köteles a (4) bekezdésben és a 9.2.2. pont első bekezdésében 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

- A nyilatkozattétel elmulasztása 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 az Előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi Előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén

–, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

9.2.2. Az Előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat – az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az Előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a módosítás menetéről.

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

9.3.1. Előfizetői felmondás

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel, bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani írásban. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

Az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

9.3.2. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

(1) Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

(2) Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(3) A Szolgáltató átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel az Előfizetőnek, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

(4) Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede

9.3.3. Áthelyezés

- A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e §-ban foglaltak szerint.

- A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 90 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

- A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.

- A 9.3.3. pont (2.) bekezdésben foglaltak esetén az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

- Az 9.3.3. (2.) bekezdés a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

9.3.4. Csomagmódosítás

Az Előfizető az Díjak mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgy hónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgy hónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybevett szolgáltatási-csomag helyett a Szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatás-csomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel adott a változtatáshoz. Amennyiben a szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

Alapelvek a személyes adatok kezelése esetén

- jogszerűség, tiszteséges eljárás és átláthatóság (az érintett számára);

- célhoz kötöttség, azaz a gyűjtés csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű céllal történhet, nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek: az archiválási cél, tudományos, történelmi kutatási cél vagy statisztikai cél;
- adattakarékosság: az adatkezelési célnak megfelelő és releváns adatok kezelhetőek és csak a szükséges adatokra kell korlátozódniuk;
- pontosság: pontosnak és naprakésznek kell lenniük az adatoknak, (ésszerűség határain belül mindent meg kell tenni, hogy az adatkezelés célja szempontjából pontatlan személyes adatokat helyesbítsék, adott esetben töröljék);
- korlátozott tárolhatóság: a tárolás úgy történjen, hogy csak a szükséges ideig kerülhessen sor a az érintett azonosíthatóságára, kivéve a GDPR 89. cikk (1) b) megfelelően közérdekű archiválás, tudományos és történelmi kutatás, statisztikai adatgyűjtés esetén, úgy, hogy az érintettek adatainak védelmére előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtása mellett,;
- integritás és bizalmi jelleg: a kezelést oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai és szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok biztonsága, a jogosulatlan és jogellenes kezelése, véletlen elvesztése, törlése vagy károsodása ellen is.;
- elszámoltathatóság: a Szolgáltató az fent felsorolt alapelveket betartva jár el és megtesz minden szükséges intézkedést annak érdekében, hogy az adatkezelés elveinek való megfelelést igazolni tudja.

Adatbiztonság

A Szolgáltató az adott esetben elvárható gondossággal és szakértelemmel biztosítja a személyes adatokra, a természetes személyek jogaira, szabadságára változó kockázatot (súlyosság és valószínűség) jelentő adatkezeléshez szükséges technikai és szervezési intézkedéseket, így minimalizálva és biztosítva az adatok biztonságát.

Ilyen intézkedések lehetnek:

- a személyes adatok álnevesítése, titkosítása;
- a személyes adatok kezelésre használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítása, integritása, rendelkezésre állása, és ellenálló képességének megőrzése;
- fizikai vagy műszaki incidens esetén a képes legyen a személyes adatokhoz való hozzáférést és rendelkezésre állását kellő időben vissza tudja állítani;
- az adatok kezelésének biztonságát szolgáló technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, értékelésére és változtatására szolgáló eljárás használata;

A Szolgáltató a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáféréstől erednek. (Gdpr. 32. cikk (2))

A Szolgáltató intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket. (Gdpr. 32. cikk (4))

Szolgáltató vállalja, hogy az egyes, személyes adatokat kezelő informatikai rendszereihez csak a megfelelő szintű hozzáférés - jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá, és üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges, és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó/jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg. A szolgáltatás

igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az Előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen, harmadik személyek tudomására jutott, vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. A jelszó megváltoztatására keresse az Ügyfélszolgálatot.

10.1 Bevezetés; a Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja. időtartama

Az Activcom Távközlési Kft. (a továbbiakban: „Szolgáltató”) az elektronikus hírközlési Szolgáltatók adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I,24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az Előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A Szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

10.1.1. Személyes adatok védelme, együttműködési kötelezettség

A Szolgáltató a szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott személyes adatot az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően, az e törvényben foglalt kiegészítésekkel kezeli.

- Ha az adott Előfizető esetében értelmezhető, a Szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az Előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az Előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
- b) az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az Előfizető képviselőjének a)–c) pont szerinti adatai;
- e) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma;
- f) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.

- A Szolgáltató az előző bekezdés szerinti adatokat az ott meghatározott célból az Előfizetői szerződés megszűnésétől számított egy évig köteles megőrizni.

Közléssel kapcsolatos adatkezelések

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

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

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

(4) Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

(5) A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal – a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

(6) 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 minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

Hálózatok és szolgáltatások biztonságának védelme

A Szolgáltató – szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok biztonságáról.

- Az Előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

- A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési Szolgáltató a következő bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

- Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

- Az érintett Előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló Szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette az Előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

- Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

- A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.

- Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább

ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a felhasználótól. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

- A Szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően, a biztonsági esemény kezelése érdekében vagy biztonsági esemény jelentős kockázatának fennállása esetén a megelőzés érdekében szükséges műszaki és szervezési intézkedések szempontjait, a megteendő intézkedések határidejét, a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.

- Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a Szolgáltató köteles a felhasználót, és Előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

- A felhasználóval, Előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – a 158. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével – az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az Előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.

- A felhasználó és az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

- Az Előfizető és a felhasználó számára a hozzájárulás megadása esetén biztosítani kell a lehetőséget, hogy a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes továbbítás esetén egyszerű módon és díjmentesen ideiglenesen letilthassa a hozzájárulás szerinti adatok kezelését.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása – ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése – céljából a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és Előfizetői adatokat.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az előző kettő bekezdés szerinti helymeghatározási adatok szolgáltatását a hálózatában, a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által meghatározott követelményrendszer szerint rendelkezésre álló helymeghatározási adatoknak a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által előírt technikai szempontok szerinti továbbításával köteles teljesíteni.

10.1.2. Az Előfizetői listák, az Előfizetői névjegyzékek, címtárak

10.1.3. Adatszolgáltatás, publikus

10.1.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

10.1.5. Forgalmi és számlázási adatok

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával összefüggésben – amennyiben az adott Előfizető esetében

értelmezhető – kezeli az Előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése körében keletkezett alábbi adatokat:

- a) az Eht. 154. § (2) bekezdés a)–e) pontjában foglalt adatok;
- b) az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az Előfizető hozzáférési pont címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott Előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetve a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) a tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

- A Szolgáltató a fenti bekezdés szerinti adatokat az Előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül kezeli.

- A Szolgáltató a fenti bekezdés a) pontja szerinti adatokat a fenti bekezdésben meghatározott szervek törvényben meghatározott feladataik ellátásához kapcsolódó adatigénylése teljesítése céljából, kizárólag a 159/A. § (3) bekezdése szerinti megőrzési időtartam végéig kezeli.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – kezelheti a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

- Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési Szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet

a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;

b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.

- A (2) bekezdés szerinti adatok közül az Előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott Előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak.

- A (2) bekezdés szerinti adatok közül átadható a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az Előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott Előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama. A közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására – beleértve a versenytárgyalási összejátszást is –, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak a mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók is átadhatók.

- A (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:
 - a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési Szolgáltató 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;
 - c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató – a Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: KSH) törvényben meghatározott feladatai ellátásának körében a természetes személy Előfizetőkkal való telefonos kapcsolatfelvétellel megvalósuló statisztikai adatgyűjtés biztosítása céljából – a KSH kérelmére köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a kérelemben megjelölt természetes személyek körére vonatkozóan
 - a) a természetes személyről megadott Előfizetői személyazonosító adatok alapján az Előfizetőhöz rendelt hívószámot, amennyiben a természetes személy rendelkezik előfizetéssel az elektronikus hírközlési Szolgáltatónál, vagy
 - b) az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a természetes személy az elektronikus hírközlési Szolgáltatónál előfizetéssel nem rendelkezik.
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a (10a) bekezdés szerinti adatkérés során tudomására jutott személyes adatokat semmilyen más célra nem használhatja fel és azokat az adatszolgáltatás teljesítése után haladéktalanul törli.
- A KSH az átvett adatokat a statisztikai adatelőállítási folyamatban addig kezeli, amíg az annak végrehajtásához indokolt. A személyes adatokat és az Előfizetői állomás számát a KSH elkülönítetten tárolja, e két adatállomány összekapcsolására csak az adatgyűjtés-szervezés és a lekérdezés idejére jogosult. A feladat megszűnésekor, így különösen az egyes adatfelvételek lezárását követően az azokhoz kapcsolódóan átvett adatokat a KSH törli.
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató – ha az a rendelkezésére áll – a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában
 - a) az Előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy
 - b) a nem természetes személy Előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

10.2 Adatvédelmi jogszabályok

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.(2013.II.26) 42 §;
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;
- Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítók kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet;
- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződések részletes szabályairól;
- 2017. évi CXCVII. törvény a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény hatálybalépésével összefüggő egyes törvények módosításáról;
- GDPR, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 sz. Rendelete, a természetes személyek személyes adatainak kezeléséről , védelméről és az adatok szabad áramlásáról (95/46 EK rendelet hatályon kívül helyezése);

10.3 Definíciók

GDPR Fogalmak

- **„személyes adat”**: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
- **„adatkezelés”**: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;
- **„az adatkezelés korlátozása”**: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;
- **„profilalkotás”**: személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;
- **„álnevesítés”**: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;
- **„nyilvántartási rendszer”**: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
- **„adatkezelő”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;
- **„adatfeldolgozó”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
- **„címezett”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címezettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;
- **„harmadik fél”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;
- **„az érintett hozzájárulása”**: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

- **„adatvédelmi incidens”**: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;
- **„genetikai adat”**: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az említett természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;
- **„biometrikus adat”**: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;
- **„egészségügyi adat”**: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;
- **„tevékenységi központ”**:
 - a) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, ha azonban a személyes adatok kezelésének céljaira és eszközeire vonatkozó döntéseket az adatkezelő egy Unión belüli másik tevékenységi helyén hozzák, és az utóbbi tevékenységi hely rendelkezik hatáskörrel az említett döntések végrehajtására, az említett döntéseket meghozó tevékenységi helyet kell tevékenységi központnak tekinteni;
 - b) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatfeldolgozó esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, vagy ha az adatfeldolgozó az Unióban nem rendelkezik központi ügyviteli hellyel, akkor az adatfeldolgozó az az Unión belüli tevékenységi helye, ahol az adatfeldolgozó tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben végzett fő adatkezelési tevékenységek zajlanak, amennyiben az adatfeldolgozóra e rendelet szerint meghatározott kötelezettségek vonatkoznak;
- **„képviselő”**: az az Unióban tevékenységi hellyel, illetve lakóhellyel rendelkező és az adatkezelő vagy adatfeldolgozó által a 27. cikk alapján írásban megjelölt természetes vagy jogi személy, aki, illetve amely az adatkezelőt vagy adatfeldolgozót képviseli az adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra az e rendelet értelmében háruló kötelezettségek vonatkozásában;
- **„vállalkozás”**: gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is;
- **„vállalkozáscsoport”**: az ellenőrző vállalkozás és az általa ellenőrzött vállalkozások;
- **„kötelező erejű vállalati szabályok”**: a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályzat, amelyet az Unió valamely tagállamának területén tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó egy vagy több harmadik országban a személyes adatoknak az ugyanazon vállalkozáscsoporton vagy közös gazdasági tevékenységet folytató vállalkozások ugyanazon csoportján belüli adatkezelő vagy adatfeldolgozó részéről történő továbbítása vagy ilyen továbbítások sorozata tekintetében követ;
- **„felügyeleti hatóság”**: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv;
- **„érintett felügyeleti hatóság”**: az a felügyeleti hatóság, amelyet a személyes adatok kezelése a következő okok valamelyike alapján érint:
 - a) az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó az említett felügyeleti hatóság tagállamának területén rendelkezik tevékenységi hellyel;
 - b) az adatkezelés jelentős mértékben érinti vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érinti a felügyeleti hatóság tagállamában lakóhellyel rendelkező érintetteket; vagy
 - c) panaszt nyújtottak be az említett felügyeleti hatósághoz;
- **„személyes adatok határokon átnyúló adatkezelése”**:

a) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy

b) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érint érintettek;

- **„releváns és megalapozott kifogás”**: a döntéstervezettel szemben benyújtott, azzal kapcsolatos kifogás, hogy ezt a rendeletet megsértették-e, illetve hogy az adatkezelőre vagy az adatfeldolgozóra vonatkozó tervezett intézkedés összhangban van-e a rendelettel; a kifogásban egyértelműen be kell mutatni a döntéstervezet által az érintettek alapvető jogaira és szabadságaira, valamint adott esetben a személyes adatok Unión belüli szabad áramlására jelentett kockázatok jelentőségét;
- **„az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás”**: az (EU) 2015/1535 európai parlamenti és tanácsi irányelv (19) 1. cikke (1) bekezdésének b) pontja értelmében vett szolgáltatás;
- **„nemzetközi szervezet”**: a nemzetközi közjog hatálya alá tartozó szervezet vagy annak alárendelt szervei, vagy olyan egyéb szerv, amelyet két vagy több ország közötti megállapodás hozott létre vagy amely ilyen megállapodás alapján jött létre.

10.4 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

A kezelt adatokat táblázatban összefoglalva mutatjuk be. Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam, a lejárt határidejű adatok anonimizálására / törlésére vonatkozik (végrehajtás)

A táblázatban szereplő adatok a GDPR 6 cikk (1) f) pontjában szereplő jogos érdek alapján profilalkotásra Előfizetőképzésre is legfeljebb a Ptk. elévülési határidőig használhatja fel.

10.4.1 Adatkezelési célok

A Szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

10.4.1.1 Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- d) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető a szolgáltatások igénybevételehez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
- e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a) - c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai.

10.4.1.2 a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- g) az Előfizető neve;

- h) az Előfizetői állomás azonosítója;
- i) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- j) számlázási cím, amennyiben az eltér a b) ponttól;
- k) az igénybe vett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- l) az Előfizető által választott fizetési mód;
- m) az Előfizető által választott fizetési periódus
- n) pénzügyesen keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
- o) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- p) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
- q) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- r) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- s) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- t) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

- A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az 4.1.1 és 4.1.2 pontokban 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 elengedhetetlenül szükséges.

- A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítania kell, 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. (Eht. 154.§)

10.4.1.3 Hibabejelentés esetén a Szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.) – a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői / bejelentői hívószámot;
- 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);
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját

Panasz bejelentés esetén kettő évig őrzi meg az adatokat, hasonló adattartalommal.

10.4.1.4 Egyéb adatok

Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevélszám szám; e-mail cím).

10.4.2 Az adatkezelés módja

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az Előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak adhatók át;
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről.

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A Szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

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 tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

- A Szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, Előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.

- A Szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

- a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy Előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve Előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az Előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve Előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;

letiltott – Előfizetői végberendezések használatára, , illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

10.6 Az Előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi (GDPR 13. cikk (1) e) pont), és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

10.6.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

10.6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre

Az Előfizető a Szolgáltató által közzétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatók, és amelyek a Szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a Szolgáltató tulajdonosával.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992.évi LXIII.tv.9.§.).

Az Előfizető a Szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a Szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az Előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a Szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

10.6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

10.6.3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók (Eht 157.§9.bek.)

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatót végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) ha az érintett nem képes a hozzájárulását adni (elháríthatatlan okból) az érintett vagy más személy létfontosságú érdeke védelme, vagy személyek testi és élet épségét, javait veszélyeztető történés elhárítására, megelőzésére, az adatok megismerésére a törvények által felhatalmazott szervezeteknek

(GDPR 49. cikk (1) f9).

d) az Info. tv. alapján a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállaltatása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából. Az adatfeldolgozónak történő adatátadás nem minősül az Info. tv. szerinti adattovábbításnak (Info. tv. 3. § 11. és 22. pontja), így nincs szükség rá az Előfizető hozzájárulására, vagy más jogcímre.

10.6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a Szolgáltató átadhatja az Előfizetői adatokat:

- e) a nemzetbiztonság;
- f) a honvédelem és a közbiztonság védelme;
- g) a közbiztonság bűncselekmények, valamint
- h) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, MNB-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.
- i) fogyasztóvédelmi hatóságnak (157. § (9) e));
- j) a szabálysértési hatóságok számára (Eht. 157.§ (11) (a segélyhívószámok rendeltetésétől eltérő felhasználása esetén a hívást kezdeményező hívószámhoz tartozó Előfizetői adatok).

- 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 elengedhetetlenül szükséges.

- Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

- A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá

- a Hivatal a 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 minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

- A titkos információgyűjtés folytatására feljogosított szerv az adatszolgáltatás teljesítésére határidőt jelölhet meg. Az adatszolgáltatás nem tagadható meg. Az így kapott adat csak a megjelölt célra használható fel.

10.6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az Előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni.

Ennek során jogosultak az Előfizető Előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési Szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A Szolgáltató az Előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, egyetemes elektronikus Szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló Előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési Szolgáltató az Előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési Szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az Előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5.pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 6.2.2 pontban meghatározott szerveknek;
- c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

10.6.5 A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt Előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a Szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat -el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

10.6.6 Az Előfizető jogai

Előzetes tájékozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon.

A) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat az érintettől gyűjtik

1. Ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtik, az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információk mindegyikét:

- a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek érvényesítés) alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- e) adott esetben a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- f) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a Rendelet 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az azok másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az azok elérhetőségére való hivatkozás.

2. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában, annak érdekében, hogy a tisztességes és átlátható adatkezelést biztosítsa, az érintettet a következő kiegészítő információkról tájékoztatja:

- a) a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól;
- b) az érintett azon jogáról, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatóságához való jogáról;
- c) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- d) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
- e) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása;
- f) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan

érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

3. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

4. Az 1-3. pontok nem alkalmazandó, ha és amilyen mértékben az érintett már rendelkezik az információkkal.

(Rendelet 13. cikk)

B) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg

1. Ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg, az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információkat:

- a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d) az érintett személyes adatok kategóriái;
- e) a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- f) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő valamely harmadik országbeli címzett vagy valamely nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a Rendelet 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az ezek másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az elérhetőségükre való hivatkozás.

2. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja az érintettre nézve tisztességes és átlátható adatkezelés biztosításához szükséges következő kiegészítő információkat:

- a) a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- b) ha az adatkezelés a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek) alapul, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeiről;
- c) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való joga;
- d) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban való visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- e) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- f) a személyes adatok forrása és adott esetben az, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e; és
- g) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

3. Az adatkezelő az 1. és 2. pont szerinti tájékoztatást az alábbiak szerint adja meg:

- a) a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- b) ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy

c) ha várhatóan más címzettel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.

4. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a 2. pontban említett minden releváns kiegészítő információról.

5. Az 1-5. pontot nem kell alkalmazni, ha és amilyen mértékben:

- a) az érintett már rendelkezik az információkkal;
- b) a szóban forgó információk rendelkezésre bocsátása lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne, különösen a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésében foglalt feltételek és garanciák figyelembevételével végzett adatkezelés esetében, vagy amennyiben az e cikk (1) bekezdésében említett kötelezettség valószínűsíthetően lehetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezen adatkezelés céljainak elérését. Ilyen esetekben az adatkezelőnek megfelelő intézkedéseket kell hoznia – az információk nyilvánosan elérhetővé tételét is ideértve – az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében;
- c) az adat megszerzését vagy közlését kifejezetten előírja az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog, amely az érintett jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedésekről rendelkezik; vagy
- d) a személyes adatoknak valamely uniós vagy tagállami jogban előírt szakmai titoktartási kötelezettség alapján, ideértve a jogszabályon alapuló titoktartási kötelezettséget is, bizalmasnak kell maradnia. (Rendelet 14. cikk)

Az érintett hozzáférési joga

1. Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

2. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a Rendelet 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

3. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az

érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait. (Rendelet 15. cikk)

A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a Rendelet 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

2. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az előbbi 1. pont értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő Adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

3. Az 1. és 2. pont nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) a Rendelet 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az 1. pontban említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez. (Rendelet 17. cikk)

Az adatkezelés korlátozásához való jog

1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

2. Ha az adatkezelés az 1. pont alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

3. Az Adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az 1. pont alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja. (Rendelet 18. cikk)

Az adathordozhatósághoz való jog

1. Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) az adatkezelés a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

2. Az adatok hordozhatóságához való jog 1. pont szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok Adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

3. E jog jog gyakorlása nem sértheti a Rendelet 17. cikkét. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

4. Az 1. pontban említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait. (Rendelet 20. cikk)

A tiltakozáshoz való jog

1. Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) pontján (az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges) vagy f) pontján (az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges) alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

2. Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik

3. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

4. Az 1. és 2. pontokban említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

5. Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

6. Ha a személyes adatok kezelésére a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.
(Rendelet 21. cikk)

Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

1. Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

2. Az 1. pont nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a) az érintett és az Adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát az Adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

3. A 2. pont a) és c) pontjában említett esetekben az Adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az Adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

4. A 2. pontban említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a Rendelet 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.

(Rendelet 22. cikk)

Korlátozások

1. Az Adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog jogalkotási intézkedésekkel korlátozhatja a Rendelet 12–22. cikkben és a 34. cikkben foglalt, valamint a 12–22. cikkben meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel összhangban lévő rendelkezései tekintetében az 5. cikkben foglalt jogok és kötelezettségek hatályát, ha a korlátozás tiszteletben tartja az alapvető jogok és szabadságok lényeges tartalmát, valamint az alábbiak védelméhez szükséges és arányos intézkedés egy demokratikus társadalomban:

- a) nemzetbiztonság;
- b) honvédelem;
- c) közbiztonság;
- d) bűncselekmények megelőzése, nyomozása, felderítése vagy a vádeljárás lefolytatása, illetve büntetőjogi szankciók végrehajtása, beleértve a közbiztonságot fenyegető veszélyekkel szembeni védelmet és e veszélyek megelőzését;
- e) az Unió vagy valamely tagállam egyéb fontos, általános közérdekű célkitűzései, különösen az Unió vagy valamely tagállam fontos gazdasági vagy pénzügyi érdeke, beleértve a monetáris, a költségvetési és az adózási kérdéseket, a népegészségügyet és a szociális biztonságot;
- f) a bírói függetlenség és a bírósági eljárások védelme;
- g) a szabályozott foglalkozások esetében az etikai vétségek megelőzése, kivizsgálása, felderítése és az ezekkel kapcsolatos eljárások lefolytatása;
- h) az a) – e) és a g) pontban említett esetekben – akár alkalmanként – a közhatalmi feladatok ellátásához kapcsolódó ellenőrzési, vizsgálati vagy szabályozási tevékenység;
- i) az érintett védelme vagy mások jogainak és szabadságainak védelme;
- j) polgári jogi követelések érvényesítése.

2. Az 1. pontban említett jogalkotási intézkedések adott esetben részletes rendelkezéseket tartalmaznak legalább:

- a) az adatkezelés céljaira vagy az adatkezelés kategóriáira;
 - b) a személyes adatok kategóriáira;
 - c) a bevezetett korlátozások hatályára;
 - d) a visszaélésre, illetve a jogosulatlan hozzáférésre vagy továbbítás megakadályozását célzó garanciákra;
 - e) az Adatkezelő meghatározására vagy az Adatkezelők kategóriáinak meghatározására;
 - f) az adattárolás időtartamára, valamint az alkalmazandó garanciákra, figyelembe véve az adatkezelés vagy az adatkezelési kategóriák jellegét, hatályát és céljait;
 - g) az érintettek jogait és szabadságait érintő kockázatokra, és
 - h) az érintettek arra vonatkozó jogára, hogy tájékoztatást kapjanak a korlátozásról, kivéve, ha ez hátrányosan befolyásolhatja a korlátozás célját.
- (Rendelet 23. cikk)

Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

1. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

2. Az 1. pontban említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a Rendelet 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.

3. Az érintettet nem kell az 1. pontban említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a) az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;
- b) az Adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az 1. pontban említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

4. Ha az Adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a 3. pontban említett feltételek valamelyikének teljesülését.

(Rendelet 34. cikk)

A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

1. Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

2. Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a Rendelet 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni. (Rendelet 77. cikk)

A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

1. Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha a Rendelet 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

2. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

3. Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.

(Rendelet 78. cikk)

Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslatához való jog

1. A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, Rendelet 77. cikk szerinti jog – sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.

2. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.

(Rendelet 79. cikk)

10.7 A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Popsa János
Levelezési cím: 1172 Budapest, Érdem utca 13.
email: office@activcom.hu
tel.: +361/920-03-00

Az adatvédelmi tisztviselő:

- a.) tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó, továbbá az adatkezelést végző alkalmazottak részére adatvédelmi kérdésekben;
- b.) ellenőrzi a GDPR-nak, a belső adatvédelmi szabályzatnak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben résztvevő munkavállalók tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is;
- c.) kérésre szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálat elvégzését;
- d.) együttműködik a felügyeleti hatósággal;
- e.) az adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele.

10.8 A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása

(1) A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatónak értesítenie kell az Előfizetőket az ilyen kockázatról, és – amennyiben a kockázat a Szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik – a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését. A Szolgáltató az Eht. 156. § (2)–(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az Előfizetőt vagy más magánszemélyt is a

személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén. A Szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.

(2) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) az érintett személyes adatok körét;
- c) az érintett Előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- d) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- e) a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
- f) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- g) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- h) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az Előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdés szerinti értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.

(3) A Szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének után követéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszűntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

(4) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt értesítést a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az Előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint.

(5) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben az Előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.

- A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről.

- Az Előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

- A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az

elektronikus hírközlési Szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

- Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

- Az érintett Előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló Szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette az Előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

- Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

- A Hatóság ajánlást adhat ki a jelen § szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési Szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról.

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

- A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

- Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

- A Szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.

- Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a Szolgáltató köteles a felhasználót, és Előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

- A felhasználóval, Előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a 158. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az Előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.

- A felhasználó, és az Előfizető a előző bekezdésben foglalt hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.
- A Szolgáltatók kötelesek haladéktalanul bejelenteni a Főügyelet részére a hálózatbiztonság megsértésének minden olyan esetét (e rendelet alkalmazásában: hálózatbiztonsági esemény), amely jelentős hatással volt a hálózatok, illetve a szolgáltatások működésére.

(6) A Főügyelet a Hatóság útján szükség szerint tájékoztatja a többi tagállam nemzeti szabályozó hatóságát és az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökséget (a továbbiakban: ENISA).

(7) A Hatóság honlapján tájékoztathatja a nyilvánosságot, illetve a Szolgáltatóknak határozatával tájékoztatási kötelezettséget írhat elő, amennyiben mérlegelése szerint a hálózatbiztonsági esemény nyilvánosságra hozatalának hiánya a közérdeket sértené vagy veszélyeztetné.

(8) A (3) bekezdésben foglalt Szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a) a hálózatbiztonsági esemény időpontját;
- b) az érintett Előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők a hálózatbiztonsági eseménnyel kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a hálózatbiztonsági esemény várható következményeit;
- e) a hálózatbiztonsági esemény hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában a nyilvánosság tájékoztatása már megtörtént, annak időpontját és módját.

(9) A Hatóság a Főügyelethez beérkező bejelentésekről és a megtett intézkedésekről évente összefoglaló jelentést nyújt be az Európai Bizottságnak és az ENISA-nak.

(10) A Hatóság az Eht. 47. § szerinti eljárásban és szabályok alapján felhívhatja – teljesítés hiányában pedig határozatával kötelezheti – a Szolgáltatókat a szolgáltatásaik és a hálózataik biztonsági és integritási szintjének megállapításához szükséges adatok szolgáltatására, ideértve írásos biztonsági stratégiájuk átadását is.

(11) A Hatóság hatósági határozatban kötelezheti a Szolgáltatókat arra, hogy a határozatban megjelölt független, minősített szervezet által végzett hálózatbiztonsági ellenőrzésen vegyenek részt. Az ellenőrzés költségei a kötelezett Szolgáltatót terhelik.

(12) A Hatóság az e pontban alkalmazott eljárása során figyelembe veszi az ENISA hálózatbiztonságra vonatkozó műszaki iránymutatásait.

Internet szolgáltatás esetén speciális adatbiztonsági szabályok

(1) A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az Előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt „programfile”-ban jut el az Előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „programfile”-t a dokumentum megnyitása nélkül töröljön az Előfizető, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára.

(2) A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák alkalmazása során elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

Tárhely szolgáltatás esetén speciális adatbiztonsági szabályok

(1) A tárhely szolgáltatás használata során a tárhelyre adatok tölthetők fel, melyek egy része személyes adatnak minősül. Az adatkezelő feladata, hogy ezeknek az adatoknak a kezelése a GDPR-nek megfelelően történjen. A tárhelyen a weboldal megjelenítését biztosító programkódot és az adatok tárolási módját (pl. álnevesített formáját) Előfizető maga választja meg. Adatfeldolgozóként cégünk az adatokhoz kapcsolódóan a tárolás és mentés technikai műveletét biztosítja, a további adatkezelési műveleteket az Adatkezelő végzi.

(2) A tárhelyre feltöltött fájlokat FTP kapcsolaton keresztül lehet elérni kliens programokkal. Javasolt biztonságos kliens program választása a csatlakozásra.

(3) A tárhelyre feltöltött adatokról rendszeres biztonsági mentést készítünk, amely díjmentesen igényelhető. Az adatmentések korlátozott ideig érhetőek el és a mentésre vonatkozóan garanciát, vagy az adatvesztésből eredő károkért felelősséget nem vállalunk. A GDPR értelmében az adatkezelő felelőssége a visszaállíthatóság biztosítása. Előfizetőinknek javasoljuk a szerveren tárolt állományok rendszeres, saját eszközre történő mentését.

Elektronikus levelezés szolgáltatás esetén speciális adatbiztonsági szabályok

(1) A regisztrált domain nevekhez illetve az Activcom Kft. által biztosított domain végződésekkel igénybe vehető email szolgáltatás. Az email címekhez a postafiók létrehozása során megadott jelszóval lehet hozzáférni. Javasoljuk a jelszó rendszeres időközönként történő megváltoztatását.

(2) Az email címekre érkező levelek - bekapcsolt szűrés esetén - ellenőrzésen esnek át. A szűrés pontszám alapú rendszerben történik, a pontszámok a Postafiók beállításai között változtathatók. A megfelelő védelem érdekében erősen javasolt csak az ismerős feladóktól érkező levelek és mellékletek megnyitása, és a bizonytalan forrásból származó levelek és mellékletek törlése, mert utóbbiak tartalmazhatnak olyan vírust, amelyet az általunk is használt nagyvállalati rendszerek (Cloudmark, Clamav) még nem érzékelnek. A szűrők nem elemzik, nem tárolják, nem továbbítják a levelek tartalmát, csak az ismert és heurisztikus minták alapján keres bennük vírus és spamgyanús mintákat.

(3) Levelező program (pl. Outlook, Thunderbird) használata esetén elérhető titkosított csatlakozási mód a kliens és a szerver között. Javasolt a beállítások során ezt igénybe venni. Cégünk a levelek elérésére a <https://webmail.activcom.hu> címen biztosít webes kapcsolattal lehetőséget.

(4) A postafiók törlésével, azaz a szolgáltatás megszűnésével a fiók minden adata és a postafiók teljes tartalma elvész.

(5) Amennyiben a felhasználó véglegesen törli a fiókjából a leveleit és a postafiók teljes tartalma elvész.

Domain regisztráció esetén speciális adatbiztonsági szabályok

(1) Domain adattovábbítás, adatfeldolgozás. A domain regisztrációs tevékenység során Szolgáltató a domain regisztrációjának céljából a domain igénylők alábbi adatait továbbítja az alábbi szervezetnek: dotroll.hu

10.9 A Hatóság közreműködése az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében

A Hatóság a büntetőeljárásról szóló törvény alapján, illetve az egyéb törvényben meghatározottak alapján szervezi és ellenőrzi a büntetőügyben a bíróság által elrendelt elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását, továbbá a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt elektronikus adat hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását.

(2) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a bíróság elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adat hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését kizárólag elektronikus úton közli a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatókkal.

(3) A Hatóság az (1) bekezdésben meghatározott feladat végrehajtása érdekében működteti a központi elektronikus hozzáférhetetlenné tételi határozatok adatbázisát (a továbbiakban: KEHTA), és a működtetés céljából feldolgozza az oda bevitt adatokat. A KEHTA adatai nem nyilvánosak, azokba

a) a bíróság által elrendelt ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tétel esetén a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai,

b) a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt hozzáférhetetlenné tétel esetén a külön törvényben meghatározott hatóság, a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai tekinthetnek be.

a) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a KEHTA-ban rögzíti.

b) az eljáró bíróság, a külön törvényben meghatározott hatóság megnevezését és a határozat számát,

c) az elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás

megszüntetéséről szóló rendelkezést,

d) az elektronikus adat azonosítására és elérésére vonatkozó adatokat.

(4) A Hatóság a hiányosan megküldött értesítéssel kapcsolatosan az adatok pótlása érdekében a bíróságot, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságot elektronikus úton megkeresi, továbbá jelzi a bíróságnak, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságnak, ha a rendelkezés elektronikus hírközlési Szolgáltatók általi végrehajtása a megadott adattartalommal kétséges lehet.

Rendelkezés az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételének a hozzáférés végleges megakadályozásával történő végrehajtásáról és annak megszüntetéséről 69/A. § (1) A büntetés-végrehajtási bíró hivatalból vagy az ügyészség indítványára – az iratok alapján – az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételének végrehajtását az elektronikus adathoz való hozzáférés végleges megakadályozásával rendeli el, ha

a) a tárhelySzolgáltató a 324. § (3) bekezdése alapján kiszabott pénzbírság ellenére nem teljesíti a kötelezettséget,

b) az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételét gyermekpornográfia (Btk. 204. §) megvalósulása miatt rendelte el, és a tárhelySzolgáltató kötelezettségének nem tesz eleget,

a pénzbírság kiszabására tekintet nélkül haladéktalanul,

c) az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételére vonatkozóan a külföldi hatóság jogsegély iránti megkeresése a megkeresés kibocsátásától számított harminc napon belül nem vezetett eredményre.

(2) Az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtásának a hozzáférés végleges megakadályozásával történő elrendelése tárgyában hozott határozattal szemben

az ügyészség a határozat közlésétől, az elektronikus adat feletti rendelkezésre jogosult

a határozat közlésétől – ideértve a Be. 135. § (1) bekezdés b) pontja szerinti hirdetményi úton történő kézbesítést is – számított nyolc napon belül fellebbezhet.

(3) A büntetés-végrehajtási bíró hivatalból, az ügyészség indítványára vagy

a tárhelySzolgáltató kérelmére az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtásának a hozzáférés végleges megakadályozásával történő végrehajtását megszünteti, ha

a) a tárhelySzolgáltató teljesíti az elektronikus adat végleges eltávolítására vonatkozó kötelezettségét,

b) az elektronikus adat feletti rendelkezésre jogosult az elektronikus adatot eltávolítja.

KEHTA

- (1) A hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótár-Szolgáltatók kötelesek a KEHTA-hoz csatlakozni abból a célból, hogy a bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás megszüntetéséről rendelkező határozatainak eleget tegyenek, illetve a végrehajtást a hozzáférhetetlenné tett adatra irányuló keresés eredményeként talált vagy a tárolt változat elérhetőségének nem biztosításával elősegítsék.
- (2) Mentessül a KEHTA-hoz való csatlakozási kötelezettség alól az a nyilvános internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó Szolgáltató, amely kizárólag olyan más elektronikus hírközlési Szolgáltatón keresztül csatlakozik a Budapesti Adatkicserélő Központ (BIX) és a nemzetközi adatkicserélő központokhoz, amely Szolgáltató már csatlakozott a KEHTA-hoz.
- (3) A KEHTA és a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatók, illetve a kereső- és gyorsítótár-Szolgáltatók közötti adatcsere elektronikus formában, hitelesített adatkapcsolat útján történik. A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság és a Hatóság közötti elektronikus kapcsolattartás biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján történik.
- (4) A Hatóság a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy a kereső- és gyorsítótár-Szolgáltató kérésére - a rendelkezésére álló technikai lehetőségekhez képest - közreműködik a határozatok végrehajtásához szükséges technikai környezet biztosításában.
- (5) Ha a Hatóság az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében a (4) bekezdés szerint közreműködik, az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatóval és a kereső- és gyorsítótár-Szolgáltatóval közigazgatási szerződést köt. A közreműködés keretében a Hatóság a közigazgatási szerződésben meghatározott módon és feltételekkel hozzáférést biztosít az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy a kereső- és gyorsítótár Szolgáltató részére olyan technikai segítségnyújtó rendszerhez, amely műszaki jellemzőinél fogva alkalmas a hozzáférhetetlenné tétel megvalósítására.
- (6) A Magyarország területén található adatkicserélő központok, így különösen a Budapest Internet Exchange (BIX) kötelesek közreműködni az e § szerinti intézkedések végrehajtásában.
- (7) A Hatóság ajánlást adhat ki az e § szerinti hozzáférhetetlenné tételi kötelezettség teljesítésének módjára vonatkozó legjobb gyakorlatokról, illetve felhasználói segítséget nyújt a bíróság, a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótár-Szolgáltatók számára a KEHTA kezeléséhez.

10.10 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás Szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelemre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;
- b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizető, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói,

- felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- h)* internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a *d)* pont szerinti adatok;
- i)* internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- j)* internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
- (2) Az (1) bekezdésben előírt adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt (1) bekezdés szerinti adatokra is kiterjed.
- (3) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az (1) bekezdés *a)*-*c)* pontja szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, a *d)*-*k)* pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, a (2) bekezdés szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.
- (4) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az (1) bekezdés szerint tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljes körűségéért, minőségéért és időszűréséért felelős.
- (5) Az (1) bekezdés alapján adatmegőrzésre kötelezett elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatmegőrzés feladatával kizárólag abban az esetben bízhat meg adatfeldolgozóként más vállalkozást, illetve a megőrzött adatokat kizárólag abban az esetben tárolhatja az Európai Gazdasági Térség más tagállamában, ha a megőrzött adatokhoz való hozzáférés tekintetében az adatfeldolgozóval kötött adatmegőrzési szerződés tartalmazza az (1)-(2) bekezdés szerinti adatkérésekre vonatkozó hazai titokvédelmi, minősítettadat-védelmi szabályoknak megfelelő biztonsági és hozzáférési követelményeket. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a megőrzött adatokat nem tárolhatja olyan ország területén, illetve az adatmegőrzés feladatával nem bízhat meg olyan országbeli adatfeldolgozót, amely ország az Európai Gazdasági Térségnek nem tagállama.
- (6) E § alkalmazásában kommunikáció valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás révén megvalósított információcseré vagy információtovábbítás véges számú felek között, amely magában foglalja a sikertelen hívásokat. E pont alkalmazásában a kommunikáció nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül műsorterjesztési szolgáltatás részeként a nyilvánosságnak továbbított információt, kivéve, ha az információ az azt átvevő, azonosítható Előfizetőhöz vagy felhasználóhoz kapcsolható.
- (7) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult szervezetek évente statisztikát kötelesek készíteni és az Európai Bizottság részére eljuttatni. A statisztikának a következőket kell tartalmaznia:
- a)* azokat az eseteket, amelyekben a Szolgáltató e § alapján az illetékes hatóságok számára adatot szolgáltatott,
- b)* e pont szerinti adatok megőrzése időpontját és azon időpont között eltelt időt, amikor az illetékes hatóság az adatok továbbítását kérte,
- c)* azokat az eseteket, amelyekben a Szolgáltató az adatok iránti kérelmeket nem tudta teljesíteni.

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírányzott határidő	Technikai és szervezési intézkedések
az Előfizető NEVE (cégszerű megnevezése) CÍME (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129.§ (5) bekezdés b) pontja	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
a természetes személy Előfizető esetén az Előfizető SZÜLETÉSI NEVE ANYJA SZÜLETÉSI NEVE SZÜLETÉSI HELYE ÉS IDEJE	Eht. 129.§ (5) bekezdés c) pontja	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
<i>Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén</i> TÖRVÉNYES KÉPVISELŐ NEVE (előző nevei) CÍME (tartózkodási helye) ANYJA NEVE SZÜLETÉSI HELYE ÉS IDEJE	Eht. 129. § (7) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	képviselő	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
az Előfizető SZÁMLÁZÁSI CÍME (amennyiben eltér a lakhelytől / tartózkodási helytől)	Eszr 2/20015 NMHH Elnöki rendelet	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
az Előfizető SZEMÉLYI IGAZOLVÁNY SZÁMA	az Előfizető hozzájárulása	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	Előfizető	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírányzott határidő	Technikai és szervezési intézkedések
az Előfizetői hozzáférési pont LÉTESÍTÉSI CÍME (amennyiben eltér a lakhelytől / tartózkodási-, vagy a székhelytől)	EsZR 2/20015 NMHH Elnöki rendelet	aszolgáltatás elérhetővé tétele az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
Az Előfizető E-MAIL CÍME(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés és, illetve az Előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	Előfizető	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
a kapcsolattartó személy (nem természetes Előfizető esetén) NEVE TELEFONSZÁMA	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az Előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés és, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló nem természetes Előfizető által megnevezett kapcsolattartó személy	kapcsolattartó	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
Az Előfizető ALÁÍRÁSA	írásos szerződés esetében a Ptk előírásai alapján jogos üzleti elvárás, nem írásos szerződés esetében Előfizető hozzájárulása	Az Előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett Előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnés e + Eht. 141. § előírtaknak megfelelően	Isd. külön pontban
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 és, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló nem természetes Előfizető által megnevezett felhasználó	alkalmazott tag	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírt határidő	Technikai és szervezési intézkedések
<p>az Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy</p> <p>A SZOLGÁLTATÁS AZONOSÍTÓJA</p>	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	EHT 143. §.(2) bekezdésében szereplő elévülésiig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	lsd. külön pontban
<p>az Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás TÍPUSA illetve jellege (analog /ISDN/ helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás / fővonal)</p>	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésiig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	lsd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírányzott határidő	Technikai és szervezési intézkedések
az elszámolási időszakban elszámolható összesegység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszer új teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	Isd. külön pontban
Internet szolgáltatás TÍPUSA KEZDŐ IDŐPONTJA ÉS IDŐTARTAMA továbbá a letöltött és / vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszer új teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	Isd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírt határidő	Technikai és szervezési intézkedések
A DÍJFIZETÉSSEL ÉS DÍJTARTOZÁSSAL ÖSSEFÜGGŐ ADATOK	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők,	nincs	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	Isd. külön pontban
a szolgáltatás DÁTUMA INTERVALLUMA	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	Isd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírt határidő	Technikai és szervezési intézkedések
A TARTOZÁS HÁTRAHAGYÁSA ESETÉN az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és aközbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	Isd. külön pontban
az Előfizető hozzájárulása szerinti SZEMÉLYES ADATOK	2/2015 NMHH Elnöki rendelet 11 § nyilatkozatok -Előfizető hozzájárulása	tudományos, közvélemény vagy piacutató, valamint direktmarketi ng tevékenység folytatása céljából	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.	Isd. külön pontban
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők,	nincs	nincs	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig	Isd. külön pontban
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy Előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telep helye, használó(k) neve, email- címe	Az EHT 160. és 161. §.és Előfizetői hozzájárulás, 2/2015 NMHH elnöki rend. 32. §	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.	Isd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírányzott határidő	Technikai és szervezési intézkedése
<p>Ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetések rögzítése hiba és panasz bejelentés esetén</p> <ul style="list-style-type: none"> - az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját - az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót - a hibajelenség leírását; panasz leírását - a hiba,- panaszbejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra) - a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét - a hiba okát - a hiba / panasz elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredményteltségét és annak okát - az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról valamint a - értesítések módját és időpontját. 	Fgyv tv. 17 §. és Eht. 141. §	aszolgáltatás elérhetővé tétele az Előfizető szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás / a szerződés megszűnéséig, illetve a Fgyv Tv és az Eht.-ban előírt ideig	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnése illetve a Fgyv Tv 17. §, valamint az Eht. 141.§ előírt elévülési időtartamig	lsd. külön pontban

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

Az Előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál. A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje:

A nyilatkozatok alapján a módosítását a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.

- Előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadásakor a nyomtatott formánál.

A bejelentést követő 15 napon belül vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat

- értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat
- üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat
- az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok tett nyilatkozat
- egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán úgy, hogy új Előfizetői szerződést kezdeményezhet a Szolgáltató.

- elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez tett nyilatkozat

12. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

Módosítás

- Az egyedi Előfizetői szerződés módosítására az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.
- Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az Előfizetői szerződésnek az egyedi Előfizetői szerződésre kiterjedő Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.
- Az Előfizetői szerződés kizárólag az Eht. törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az Előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

Megszűnés

Határozatlan idejű szerződés esetén

- Előfizetői felmondással
- Szolgáltatói felmondással

Határozott idejű szerződés esetén:

- határozott idő leteltével
- Előfizetői felmondással
- Szolgáltatói felmondással

Az Előfizetői szerződés az Eht. 134. §-ban foglalt eseteken túl megszűnik

- a) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c) az átadó Szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy
- d) a felek közös megegyezésével, figyelemmel a 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

Az Előfizetői szerződés kizárólag az Eht. törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az Előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

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

12.1.1. Az Előfizetői szerződés módosítása

(1) Az egyedi Előfizetői szerződés módosítására az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az Általános Szerződési Feltételek lehetővé tehetik az egyedi Előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.

(2) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az egyedi Előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az egyedi Előfizetői szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

d) az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

(3) A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket tartós adathordozón, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

(4) Az egyedi Előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Határozatlan idejű szerződések esetében:

- A határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

- A határozatlan időre kötött Előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi Előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.

- A (2) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

Határozott idejű szerződések esetében:

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

- A határozott idejű Előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

- Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű Előfizetői szerződés ráutaló magatartással az Eszr.12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (3) bekezdésében meghatározott értesítés legalább a következőket tartalmazza:

a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;

b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;

f) az Eht. 132. § (6) bekezdés c) pontja szerinti egyoldalú szerződésmódosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja, valamint

g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Szerződéskötéskor a Szolgáltató – a honlapra való utalással – tájékoztatja az Előfizetőt az általános szerződési feltételek 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Előfizetői szerződést érintik.

- A Szolgáltató nem köteles a 12.1.2. pont első bekezdésében 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

12.1.2. Az Előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.

- Nem jogosult az Előfizető az előző bekezdés szerint felmondani az Előfizetői szerződést, ha a módosítás

a) következtében az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

- Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása – ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára –, vagy a személyes adatok kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

- Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

- A felsorolás a) és b) pontjában foglaltak fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

Az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető Előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

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

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendelet 11. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;

b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében – ideértve azt is, ha a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – Előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;

f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált mediaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;

g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

12.2.1. Átírás

(4) Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege 7.4. pontban van részletezve.

12.2.2. Áthelyezés

A Szolgáltató az Előfizető kérésére (áthelyezési igény) a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi, kivéve, ha ez rajta kívül álló okból nem lehetséges. A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor a 137. § (1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn.

Amennyiben a határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

- A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, időpontban teljesíti,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,
- c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja;
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja vagy
- e) az áthelyezési igényt az Előfizetői szolgáltatás Eszr 18. § (4) és (5) bekezdése szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

- A Szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A Szolgáltató az áthelyezés díjáról az előző bekezdés a) vagy b) pontja szerinti értesítésben az Előfizetőt tájékoztatja.

- Az értesítésről szóló bekezdésben foglaltak esetén az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az értesítésről szóló bekezdés a) vagy b) pontja szerinti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege 7.4 pontban van részletezve.

12.2.3. Csomagmódosítás

Az Előfizető az Díjak mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybevett szolgáltatási-csomag helyett a Szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatás-csomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel adott a változtatáshoz. Amennyiben a szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

12.3.1. Az Előfizetői szerződés megszakítása

- (2) Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a (6)-(7) bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.
- (3) A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.
- (4) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.
- (5) A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell
- a) a felmondás indokát,
 - b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
 - c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a (4) bekezdésben foglaltakról.
- (6) A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést a (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha
- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
 - b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
 - c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
 - d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- (7) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtarozás összességét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.
- (8) Megszűnik az Előfizetővel kötött Előfizetői szerződése az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – olyan, az adott Előfizetői hozzáféréseken az Előfizető számára Előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó – szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.
- (9) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást más Szolgáltatóval a (8) bekezdés szerinti nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a nagykereskedelmi hozzáférésre irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.
- (10) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 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.
- (11) Az Előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az (1)-(9) bekezdésekben nem szabályozott feltételeit a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben határozza meg.
- (12) 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
- a) a (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
 - b) a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- (14) A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90

napban a Szolgáltató három alkalommal az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

(14a) A (14) bekezdéstől eltérően nem lép határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

a) ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akaratával – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) a 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén, vagy

c) ha a felek közös akaratával kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lépjen.

(14b) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

12.3.2. Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató (6)–(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is –, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet. A jogkövetkezmény alkalmazására vonatkozó további feltételeket az Elnök rendeletben állapítja meg.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akaratával – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott idejű szerződések megszüntetése, értesítések

(1) Az Eht. 134. § (14) bekezdése szerint a határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

(14a) A (14) bekezdéstől eltérően nem lép határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

a) ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, vagy

b) a 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén.”

(2) Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(3) A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést:

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az Előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

c) a Szolgáltató az Előfizetői szerződést az előző pont (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,

- A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

(4) A határozott idejű Előfizetői szerződés a (3) bekezdésben foglaltak alapján történő Előfizetői felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

- Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén (Előfizetői felmondás) sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű Előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

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

- A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

- A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a Szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést:

a) a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

- A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

- A Szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésben foglaltakról.

- Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a Szolgáltató az Előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új Előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

12.3.3. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;

b) Szolgáltatói, illetve Előfizetői rendkívüli felmondással;

c) határozatlan idejű szerződés esetén Szolgáltatói, illetve Előfizetői rendes felmondással;

- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

Határozatlan idejű szerződés megszüntetése az Előfizető részéről

- Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az Előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

A határozott idejű Előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok

Határozott idejű szerződések módosítása

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

(2) Távollévők között írásban megkötött határozott idejű Előfizetői szerződés esetén a 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

(3) A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű Előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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

(5) A határozott idejű Előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Előre fizetett szolgáltatások esetén

(1) Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű Előfizetői szerződés ráutaló magatartással a 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

(2) Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a Szolgáltató az Előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új Előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenleg jónáírja. A Szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az Előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az Előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az Előfizetőnek nem jár vissza.

(3) Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében *Határozott idejű szerződések módosítása pont* (1)–(3) és (5) bekezdése, valamint a *Határozott idejű szerződések megszüntetése, értesítések pontban leírtak* nem alkalmazhatók.

- A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés

átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

Szolgáltatói felmondás

1. Előfizető szerződésszegése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.
- d) Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

2. Előfizető díjtartozása miatt

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 tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az Előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy 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.

3. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

(3) A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

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

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 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

a) a *Szolgáltatói felmondás* pont (1) vagy (2) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

ADSL esetében

- Megszűnik az Előfizetővel kötött Előfizetői szerződése az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

- Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást más Szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

12.4. Az Előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az Előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

(1) Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén – az (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

(2) Az Előfizető az Előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

(3) Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az Előfizetői szerződésnek megfelelő Előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

(4) Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

(5) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Eszr 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

- Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

- Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejártá előttr jogosulttá válik az Előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

- Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Eszr. 8. § (1) bekezdése szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az Eszr. 8. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az Előfizetői szerződés az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.

Határozott idejű szerződés esetén

Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomtól eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

- Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

a) az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy

b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

- Az előző bekezdés szerinti határozott idejű Előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést az előző bekezdésben meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdésben foglalt hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

- Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejártá előttr felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az Előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy

c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

- Ha az Előfizető az előző bekezdés szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű Előfizetői szerződést, az Előfizető által megtérítendő készülékkezdvevény összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkezdvevénynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

- A megtérítendő készülékkezdvevény számítási módját olyan részletességgel kell rögzíteni az előzetes tájékoztatásban, hogy az Előfizető a megtérítendő összeget még az Előfizetői szerződés felmondása előtt előre ki tudja számítani.
- A határozott idejű Előfizetői szerződés e fejezetben részletezett felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.
- Az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az Előfizetői szerződés az előző bekezdés szerinti megszűnéséig jogosult felszámítani. Ha az Előfizető által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az Előfizető előzetes érdeklődésére a Szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az Előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az Előfizető az összeget előre ki tudja számítani.
- A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások esetén az előző kettő bekezdésben biztosított jog a fogyasztót vagy azon üzleti Előfizetőt illeti meg, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet.
- Ha a fogyasztónak kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférés szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, a szolgáltatáscsomag minden elemére alkalmazni kell a fenti bekezdésben foglaltakat, ideértve e rendelkezések azon elemekre történő értelemszerű alkalmazását is, amelyek egyébként nem tartoznának a hatályuk alá.

Az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

A szerződés megszűnésének egyéb eseteit, például rendkívüli felmondás, a Szolgáltató szerződés szegése esetén az ÁSZF 6. pontja tartalmazza.

12.6. Azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

Az Előfizető, a Szolgáltató figyelmeztető értesítését követően köteles a díjtartozás kiegyenlítésére, az értesítésben megjelölt fizetési határidőig, általában 8 naptári nap. A második értesítést követően a fizetés kiegyenlítésére általában 8 naptári napos határidőt szab a Szolgáltató, ennek kiegyenlítése hiányában, újabb értesítés mellett, jogosult a Szolgáltató 30 napos felmondási idővel felmondani a szolgáltatást úgy, hogy az Előfizetőnek az eredeti fizetési határidőhöz képest egy hónapja volt a számla kiegyenlítésére. A Szolgáltató a késedelmesen fizető Előfizető forgalmát korlátozhatja, illetve szüneteltetheti az ÁSZF 5. fejezete szerint.

13. Az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Előfizető együttműködési feladatai

Átláthatóság, az ajánlatok összehasonlíthatósága, az információk közzététele

- Az internet-hozzáférés szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Eszr 10. § (6) bekezdése szerinti információkat közzéteszi és naprakészen tartja az Eht. 144. § (8) bekezdése szerinti célok teljesítésére alkalmas módon. A közzététel részletes szabályait, valamint a géppel olvashatóság biztosítása érdekében szükséges műszaki együttműködési előírásokat a Hatóság a honlapján közzéteszi. A Szolgáltatók a közzététel során kötelesek ezeket betartani.
- Az Eht. 144. § (9) bekezdésében meghatározott, a végfelhasználók rendelkezésére álló, térítésmentesen hozzáférhető független összehasonlító eszköz (a továbbiakban: összehasonlító eszköz) tartalmazza az ismétlődő vagy a fogyasztáson alapuló díjak ellenében nyújtott szolgáltatások árait és díjszabásait, valamint

a minimális szolgáltatásminőség vállalása, vagy a szolgáltatásminőségre vonatkozó előírás esetén a szolgáltatás minőségét.

Az összehasonlító eszköz:

- a) működése szempontjából Szolgáltatóktól független, a különböző Szolgáltatók egyenlő súllyal szerepelnek a keresési találatokban;
- b) egyértelműen feltünteti az összehasonlító eszköz tulajdonosait és üzemeltetőit;
- c) az összehasonlítás alapjául egyértelmű, objektív feltételeket határoz meg;
- d) nyelvezete egyszerű és egyértelmű;
- e) pontos és naprakész tájékoztatást nyújt, továbbá jelzi a legutóbbi frissítés időpontját;
- f) elérhető minden internet-hozzáférés szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó számára, a piac jelentős részét lefedő ajánlatot tartalmaz, ennek hiányában ezt egyértelműen jelzi az eredmények megjelenítése előtt;
- g) lehetővé teszi a téves információk hatékony bejelentését és
- h) lehetővé teszi a fogyasztók rendelkezésére álló ajánlatok árainak, díjszabásainak és szolgáltatásminőségének összehasonlítását.

Az Előfizetők értesítése

- Az Eht. 144. § (4) bekezdés a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítést a Szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az Előfizető számára hozzáférhetővé váljon.
- A Szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítés esetén a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az elérési út megjelölésével értesíti az Előfizetőt.
- A Szolgáltató az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja az Előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést.
- Ha az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos információk elektronikus tárhelyen érhetőek el, az Előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.

Az Előfizetők tájékoztatása

(1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e bekezdésben a továbbiakban: tájékoztatás) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
 - b) az abban foglaltakról a hangszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

(2) Az internet-hozzáférési, illetve a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató a Hatóság által meghatározott tartalommal, térítésmentesen közérdekű tájékoztatást köteles eljuttatni az Előfizetői és a végfelhasználói számára. A közérdekű tájékoztatásnak ki kell terjednie legalább az alábbiakra:

- a) a szerzői vagy adatvédelmi jogokkal, törvénybe ütköző használatlaltal és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos jogsértésekre és azok jogkövetkezményeire vonatkozó információkra, és
- b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.

(3) Az internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek vagy azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó közérdekű tájékoztatást összeállítani, a tájékoztatást internetes honlapján közzétenni, a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente - figyelemmel a (4)-(5) bekezdésre és az Eht. 149/A. §-ra is - az Előfizetőt értesíteni.

(4) Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a Szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint – az (5) és (6) bekezdésben foglaltakra figyelemmel – a következő módon tehet eleget:

- a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
- b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(5) A (4) bekezdés a)–c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

(6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a 136. § (1) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja.

(7) Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

(8) Az internet-hozzáférési szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Elnök által rendeletben meghatározott információkat, az ott meghatározott esetben, meghatározott gyakorisággal frissítve, világos, géppel olvasható, összehasonlításra alkalmas módon közzétenni, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára akadálymentes formátumban is.

(9) A végfelhasználó jogosult térítésmentesen hozzáférni legalább egy olyan független összehasonlító eszközhöz, amely segítségével összevetheti és értékelheti az internet-hozzáférési és a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásokat, továbbá a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásokat. A Szolgáltatótól független vállalkozás által működtetett összehasonlító eszközt a Hatóság kérelemre megfelelést igazoló tanúsítvánnyal látja el.

(10) A (9) bekezdés szerinti összehasonlító eszköz működtetése érdekében a független vállalkozás jogosult a Szolgáltató által a (8) bekezdés szerint közzétett információkat díjmentesen felhasználni.

(11) A Szolgáltató az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban foglalt, Előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen és pontosan köteles eleget tenni.

(12) A Hatóság határozata alapján a Szolgáltató köteles a Hatóságnak a (8) bekezdés és a 139. § szerinti információkról adatokat szolgáltatni az információk Hatóság általi közzétételének céljából. *

*- A Hivatal 144. § (12) bekezdése szerinti határozata ellen fellebbezésnek helye nincs. A határozat elleni keresetlevelet a hatósági határozat közzétételétől számított tizenöt napon belül kell benyújtani a Hivatalhoz. A bíróság az ügyben tizenöt napon belül határoz. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya van.

- Az Elnök 144. § (12) bekezdése szerinti határozatával szembeni keresetlevelet a hatósági határozat közzétételétől számított tizenöt napon belül kell benyújtani az Elnökhöz. A bíróság az ügyben tizenöt napon belül határoz. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya van.

- A 144. § (12) bekezdésében foglalt határozat ellen kizárólag az az ügyfél élhet jogorvoslati kérelemmel, aki a hatósági eljárásban részt vett.

- Amennyiben az adatszolgáltatásra kötelezett a 144. § (12) bekezdésében foglalt, a Hivatal vagy az Elnök határozatában megjelölt és a megadni kért adatokra vonatkozóan megfelelően részletezett adatszolgáltatási kötelezettséget nem vagy nem megfelelően teljesíti, a Hatóság bírságot szabhat ki, amelynek mértéke – a jogsértő előző évben elért 49. § (11) bekezdése szerinti nettó árbevételét és a jogsértés ismételtségét figyelembe véve – a jogsértő nettó árbevételének legfeljebb 0,05%-a, de legalább százezer forint. Árbevételi adatok vagy árbevétel közzétételének hiányában a bírság mértéke legalább ötvenezer forint, legfeljebb százmillió forint. Ezen túlmenően az adatszolgáltatás nem vagy nem megfelelő teljesítése esetén a Hatóság ötvenezer forinttól hárommillió forintig terjedő bírsággal sújthatja a jogsértő Szolgáltató vezető tisztségviselőjét is.

- A bírság összegének meghatározása során a Hatóság köteles mérlegelni és egymáshoz viszonyítani az ügy összes körülményét, a jogsértő árbevételét, az adatszolgáltatás nem teljesítésével okozott hátrányok súlyát.

- Az adatszolgáltatásra megfelelő teljesítési határidőt kell meghatározni.

- A 144. § (12) bekezdése szerinti adatszolgáltatás során az adatSzolgáltató felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

- A Hatóság a hírközlési Szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az Előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést.

13.2. A szolgáltatás rendeltetészerű használata

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az Előfizető felelőssége.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

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

A szolgáltatáshoz a Szolgáltató által az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközökről, az átadásakor, átadás-átvételi jegyzőkönyv készül a két fél aláírásával. Az Előfizető a szolgáltatás szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, működőképes állapotban, visszaszolgáltatni.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:

- ha az Előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül,
- ha az Előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt,

Az eszközök térítési díjait a Díjak melléklet tartalmazza.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető az Előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

Adatszolgáltatás

Az Előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:

- ha a hálózat biztonságát veszélyeztető magatartást tapasztal az Előfizető részéről,
- ha nem megfelelő végberendezés használatát tapasztalja a Szolgáltató,
- ha a személyes adatok valódiságával kapcsolatban megtévesztő magatartást tapasztal,
- ha bűnüldöző szervek, nemzetbiztonság és honvédelem szervek kérnek információkat a Szolgáltatótól és azt, csak az Előfizető adatszolgáltatásával tudja teljesíteni.

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

- A Szolgáltató – a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében – internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást. URL:

- A Szolgáltató köteles valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használatosságát biztosítani. (URL: <https://onlinefamily.norton.com/familysafety/loginStart.fs>)

Hatósági hotline

(1) A Hatóság a biztonságos internethasználat, mint közérdeken alapuló cél megvalósulásának elősegítése, így különösen a kiskorúak védelme, a tájékozottság növelése, az erőszakos, uszító vagy más módon visszaélést megvalósító internetes tartalmak visszaszorítása érdekében, nem hatósági hatáskörben, közérdekű feladatellátása keretében internetes tájékoztató és segítségnyújtó szolgálatot (a továbbiakban: internet hotline) tart fenn.

(2) Az internet hotline működésére vonatkozó – az Eht. 149. §-ban nem szabályozott – rendelkezéseket a Hatóság Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza (a továbbiakban: internet hotline szabályzat).

(3) A Hatóság csak olyan internetes visszaélést vonhat az internet hotline szabályzat hatálya alá és olyan internetes visszaélést jogosult vizsgálni, amely nem tartozik más hatóság, bíróság vagy más állami szerv kizárólagos hatáskörébe.

(4) Az internet hotline keretében a Hatóság:

a) a biztonságos internethasználat előmozdítása céljából internetes tájékoztató, segítségnyújtó és bejelentő felületet (a továbbiakban: bejelentő felület) üzemeltet és az internet hotline szabályzatban meghatározott egyes internetes visszaélések visszaszorítása érdekében a bejelentő felületre érkező bejelentéseket megvizsgálja;

b) figyelemmel kíséri és elemzi – szükséges esetben a gyermekvédelem és a bűnmegelőzés területén hatáskörrel rendelkező szervezetek bevonásával – a kiskorúak biztonságos internethasználatát veszélyeztető internetes jelenségeket, ezekkel kapcsolatban tájékoztató tevékenységet végez;

c) együttműködik az internetes visszaélések ellen fellépő hazai és nemzetközi szervezetekkel.

(5) Az internet hotline szabályzatban meghatározott internetes visszaélés észlelése esetén a bejelentő felületen bárki bejelentéssel élhet.

(6) Az (5) bekezdés szerinti bejelentés alapján a Hatóság jogi segítségnyújtásként, a közérdek védelme érdekében jár el, ha a körülmények alapján felmerül az internet hotline szabályzat szerinti internetes visszaélés valószínűsége. A bejelentés alapján indított vizsgálat nem hatósági eljárás, a Hatóság az eljárása során hatósági hatáskört nem gyakorolhat, hatósági eszközöket nem alkalmazhat. A bejelentés nem hatósági ügy.

(7) A Hatóság az (5) bekezdés szerinti bejelentést megvizsgálja, és ha az nyilvánvalóan alaptalan, vagy a bejelentésben foglalt ügy nem tartozik az internet hotline szabályzat hatálya alá, a bejelentést további vizsgálat nélkül lezárja és erről a bejelentőt értesíti. A Hatóság az értesítésben tájékoztatja a bejelentőt jogszabályban meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról.

(8) Ha az (5) bekezdés szerinti bejelentés vizsgálata során a Hatóság megállapítja az internetes visszaélés valószínűségét, a Hatóság a rendelkezésére álló információk átadásával megkeresi az érintett internetes tartalom, tartalom-, illetve tárhelyszolgáltatóját az internetes tartalom kivizsgálása érdekében, valamint, hogy a vizsgálata eredménye függvényében tegye meg a szükséges intézkedéseket. A megtett intézkedésekről a megkeresett Szolgáltató köteles tájékoztatni a Hatóságot.

(9) Ha az (5) bekezdés szerinti bejelentés alapján felmerül valamely nem magánindítványra üldözendő bűncselekmény lehetősége, a Hatóság az észlelést követő egy munkanapon belül továbbítja a bejelentést a nyomozó hatóságnak. Ha a nyomozó hatóság nem állapítja meg bűncselekmény gyanúját, a Hatóság a rendelkezésére álló információk átadásával megkeresi az érintett internetes tartalom, tartalom-, illetve tárhelyszolgáltatóját az internetes tartalom kivizsgálása érdekében, valamint, hogy a vizsgálata eredménye függvényében tegye meg a szükséges intézkedéseket. A megtett intézkedésekről a megkeresett Szolgáltató köteles tájékoztatni a Hatóságot.

(10) Ha az (5) bekezdés szerinti bejelentés alapján olyan internetes visszaélés valószínűségét azonosítja a Hatóság, amely a Hatóság tagságával működő internetes hotline-Szolgáltatók nemzetközi szövetsége alapokmánya szerinti, a gyermekek internetes szexuális kizsákmányolásának, illetve a gyermekek szexuális kizsákmányolását ábrázoló anyagok terjesztésének gyanúját veti fel, a Hatóság a rendelkezésére álló információkat – a (7)–(9) bekezdésben foglaltak mellett – a tagságával működő nemzetközi szövetség által kezelt bejelentő felületre is továbbítja.

Kiskorúak védelme érdekében kezelhető adatok köre bejelentések esetén

(1) A Hatóság és a Hatósággal a 149/D. § szerint együttműködési megállapodást kötő egyesület a 149/B. § szerinti feladataik ellátása érdekében az ahhoz szükséges mértékben jogosultak kezelni és továbbítani a 149/B. § (5) bekezdése szerinti bejelentés alapján tudomására jutott alábbi személyes adatokat:

a) a bejelentőre vonatkozó személyes adatok, ha a bejelentő azokat közölte,

b) a bejelentett URL-k, IP-címek, a bejelentésben szereplő nevek, internetes nevek, egyéb azonosító adatok, képmások, hangfelvételek, képernyőfotók, weboldalcímek, webhelynevek, a bejelentett tartalmak elérésére szolgáló felhasználónevek és jelszavak, ha azok valamely azonosított vagy azonosítható természetes személyhez kapcsolhatók.

(2) Az (1) bekezdés szerinti adatokat és információkat a Hatósággal közszolgálati jogviszonyban, valamint munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek és a Hatósággal a 149/D. § szerint együttműködési megállapodást kötő egyesülettel munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyek az internet hotline működtetéséhez szükséges mértékben ismerhetik meg. Megismerhetik továbbá ezen

adatokat és információkat azon szervezetek alkalmazottai és tisztségviselői – a rájuk vonatkozó szabályok szerint –, amelyek részére a Hatóság és a Hatósággal a 149/D. § szerint együttműködési megállapodást kötő egyesület ezeket – az e törvényben foglalt célból, ha az adattovábbítás e cél eléréshez, különösen, ha a gyermekvédelem és a bűnmegelőzés területén hatáskörrel rendelkező hazai vagy nemzetközi szervezetekkel való együttműködéshez szükséges – továbbítja.

(3) Az (1) bekezdés szerinti adatokat – ha jogszabály más megőrzési határidőt nem határoz meg – a Hatóság és a Hatósággal a 149/D. § szerint együttműködési megállapodást kötő egyesület az ügyintézés lezárását követő két év elteltével törli a nyilvántartásából.

(4) A bejelentő kérheti személyes adatainak, valamint a 149/B. § (5) bekezdés szerinti bejelentés zárt kezelését.

(5) Ha a Hatóság úgy ítéli meg, hogy a bejelentés tartalma közérdeket vagy méltányolható magánérdeket sért, a bejelentést zártan kezeli.

A Hatóság együttműködési megállapodást köthet olyan, az alapszabálya szerint gyermekvédelemmel foglalkozó egyesülettel, amely megfelel az internet hotline szabályzatban meghatározott feltételeknek és vállalja a 149/B. § szerinti egyes feladatoknak az internet hotline szabályzat szerinti ellátását. Az együttműködési megállapodást a Hatóság az internetes honlapján közzéteszi.

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

Adott fejezetben foglaltak nem értelmezhetőek.

16. Vegyes rendelkezések

A 25/2020 (XII.20) NMHH rendelettel módosított 13/2011 (XII.27) NMHH rendelet:

a) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2009. november 25-i 2009/136/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek és

b) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv 104. cikkének és a X. mellékletének való megfelelést szolgálja.

(1) A Eht. 10. § (1) bekezdés *m*) pontjától eltérve, az ügyfélszolgálattal, az Előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési Szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni.

(2) Ez a rendelet a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló, 2002/22/EK irányelv és az Unió belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló, 2015. november 25-i (EU) 531/2012 európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapít meg.

(3) Az (1) és a (2) bekezdés szerinti e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott szabályok a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

1.sz. melléklet Szolgáltatás leírások, Díjak

Az Általános Szerződési Feltételek külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az Általános Szerződési Feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az Előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

1.a. melléklet DataRing szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Nagy sebességű (sávszélességű) digitális mikrohullámú összeköttetést biztosít az Ügyfelek részére. Kialakítását tekintve korlátozott pont-multipont kapcsolat, ahol egy rádiós cella legfeljebb négy ügyfelet szolgál ki. A felépítés struktúrájából és az alkalmazott eszközök teljesítményéből adódóan a DataRing szolgáltatás esetében 50%-os sávszélesség garanciát vállalunk.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

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

Hardver

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

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

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

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés.

Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

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

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

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Áthelyezés: Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

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

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni.

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

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

RendezNet alkalmi Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

A RendezNet egy **Dataring** jellegű, kiemelt minőségű, *alkalmi* Internet szolgáltatás, jellemzően nagyobb rendezvények, kulturális programok, koncertek, kiállítások, konferenciák, helyszíni filmforgatások alatt.

Jellemzői:

- Alkalmi
- Rugalmas: ingyenes helyszíni felmérés, gyors kiépítés és lebontás
- Biztonságos: kiemelkedő rendelkezésre állás és sávszélesség garancia, redundáns megoldások, non-stop helyszíni ügyelet, igény szerinti kiépítés, bel- és kültéren egyaránt, egy, vagy több végpont átadásával

A szolgáltatás jellemző felhasználási területei:

Eseményekről valósidejű kép és hang közvetítése az interneten keresztül, kiállítók, standok ellátása internet hozzáféréssel, rendezvényeken felépített internet kávézók, internet sátrak kapcsolatának biztosítása.

A kiépítés az igényektől és a műszaki feltételektől függően alapvetően kétféle módon történhet:

Egypontos átadás: általában internetes közvetítésekhez ajánlott megoldás, amikor egyetlen, nagy sávszélességű végpont kerül kiépítésre.

Többpontos átadás: több, egyenként kisebb sávszélességű összeköttetés létesítése, például alkalmi internet kávézók, vagy hot-spotok kialakításához.

A RendezNet szolgáltatás megrendelését minden esetben egy díjmentes műszaki felmérés előzi meg, a felmérés eredményeinek kiértékelését követően történik meg a szerződéskötés az egyedi igények alapján megtervezett rendszer létesítésére.

RendezNet szolgáltatást kizárólag cégek vehetik igénybe. A szolgáltatás igénybevételéhez egyedi szerződéskötés szükséges. A szerződés futamideje határozott idejű, a rendezvény idejére szól, annak végével hatályát veszti. A szerződést mindkét fél részéről a cégjegyzésre jogosult személyeknek kell aláírniuk, amit aláírási címpéldány csatolásával igazolni szükséges.

A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése a létesítést és tesztelést követően, de még a rendezvény megkezdése előtt készpénzben esedékes.

1.b. melléklet WorldLine szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselte bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, optikai összeköttetés).

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

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

Hardver

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

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

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

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfész-szel történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

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

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

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Áthelyezés: Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

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

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni.

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

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

1.c. melléklet Netroller Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

A Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez Ethernet technológiával csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az Előfizető két vagy több telephelye között.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

A Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

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

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

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Egyedi feltételek:

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet a Szolgáltató ingyenesen biztosít. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN Szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásáért.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

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

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni.

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

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 60 napon belül – teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén – a Szolgáltató értesítésétől számított – 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató

köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

1.d. melléklet FiberPlus Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

A Szolgáltató optikai lefedőhálózat segítségével hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez Ethernet technológiával csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az Előfizető két vagy több telephelye között.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100/1000 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

A Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

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

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

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Egyedi feltételek:

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést végezni, melyet a Szolgáltató ingyenesen biztosít.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

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

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni.

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

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

1.e. melléklet Domain név regisztráció, - fenntartás

A Szolgáltató a domain regisztrációs szolgáltatás keretében magyar közdomaineket, nemzetközi domaineket és különböző országok kezelésébe tartozó domaineket regisztráltat az ügyfelek számára. Mindkét esetben regisztrálására jogosult akkreditált regisztrátor partnereként nyújtja szolgáltatását.

A magyar domain regisztrációk esetében a regisztrációra vonatkozó általános szabályokat az ISZT domain regisztrációra vonatkozó szabályzata írja elő, amelynek részletes tartalma az alábbi linken érhető el: www.domain.hu/szabalyzat.html

A Szolgáltató a hozzá beérkezett hiánytalanul kitöltött és szükséges mellékleteivel maradéktalanul ellátott igényeket 48 órán belül dolgozza fel. Kivétel ez alól a hétvégi, ill. munkaszüneti napokon leadott, eljuttatott igények, melyek feldolgozási ideje az igény eljuttatását követő első munkanaptól számított 48 óra.

A domain regisztrálásának megindítása nem jelenti az Ügyfél számára a sikeres regisztrációt, mivel a delegálási szervek a domain bejegyzésére irányuló kérelmet elutasíthatják, pótlólag kiegészítő dokumentumokat kérhetnek be, egyéb fenntartásokat jelezhetik a domain regisztrálhatóságával kapcsolatosan.

A Szolgáltató a domain nevek beregistrálásának megghiúsulása miatt semmilyen felelősséggel nem tartozik az Ügyfél felé.

A Szolgáltató a hozzá beérkezett regisztrációs kéréseket regisztrálhatósági szempontból nem vizsgálja. Ez az Ügyfél feladata a regisztrációs igény beadása előtt. Az Ügyfél az adott domain regisztrálhatóságának formai követelményeivel kapcsolatosan az ISZT mindenkor aktuális szabályzatában tájékozódhat. Arról, hogy a kiválasztott domain név már regisztrált-e vagy nem védjegy-e, a magyar és nemzetközi ingyenesen hozzáférhető védjegy, illetve domain-ellenőrző adatbázisokban tájékozódhat:

www.domain.hu/domain/domainsearch

www.eurodns.hu, www.mszh.hu

http://oami.europa.eu/CTMOnline/RequestManager/en_DetailCTM_NoReq

A domain regisztrációval egyidejűleg a domain fenntartása miatt fizetendő első éves fenntartási díj minden esetben a regisztrációs díjjal együtt kerül kiszámlázásra. Amennyiben az Ügyfél a domaint az egy éves regisztrációt megelőzően más Szolgáltatóhoz viszi át, a Szolgáltató nem köteles az éves fenntartási díjból részösszeg visszafizetésére.

Az éves domain meghosszabbításokról az Ügyfél a lejáratot megelőzően két hónappal értesítést kap. A domain meghosszabbítása a lejárati dátumától számlázódik.

A regisztrációra benyújtott domain nevek használhatósága

A magyar (.hu) domain nevek a regisztráció megkezdését követően 8 napig várólistára kerülnek. Ezt követően – amennyiben ezen időszak alatt senki nem jelezte jogosabb igényét a domain regisztrálására – a domain az Ügyfél részére beregistrálásra kerül. A magyar domainek regisztrálásának elindítását követően a domain állapotai (státuszai) nyomon követhetőek a www.domain.hu oldalon.

Nemzetközi domainek (.com, .net, .info, .org) és országonkénti (.eu) esetében a regisztráció megindítását követően a domain 2-4 napon belül bejegyzésre kerül. A nemzetközi és a külföldi szervezetek regisztrálási

hatáskörébe tartozó domain nevek beregisztrálási folyamatának idejéért és annak sikeres bekövetkeztéért felelősséget nem vállal.

Szolgáltató felelőssége: úgy a magyar, mint a nemzetközi domainek regisztrációját számos regisztrátor végzi. Egy, a Szolgáltatóhoz beérkezett igény a beérkezés pillanatában még lehet, hogy „szabad” vagy „bejegyezhető” státuszt mutatott az adott ellenőrzési helyen, viszont senki nem garantálhatja, hogy ezt követően, viszont a Szolgáltató domain regisztrációs feldolgozási határidején belül más regisztrátoroknál ugyanarra a domain névre mások nem adtak-e le igényt, ahol hamarabb kerül feldolgozásra a regisztrációs kérelem.

Fenti okok miatt a Szolgáltató a domain regisztrálás sikertelenségéből adódó károkért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató vállalja, hogy a hozzá beérkezett igényeket az Ügyfél érdekeinek figyelembevételével kezeli. Amennyiben a Szolgáltató úgy látja, hogy az adott domain név bejegyzésével kapcsolatosan bárminemű probléma merülne fel, javasolja az Ügyfélnek, hogy a regisztrációs igénybejelentését vonja vissza, vagy válasszon másik domain nevet.

1.f. melléklet WEB tárterület, FTP tárterület biztosítása

A Szolgáltató web tárhely- és FTP tárterület szolgáltatást nyújt ügyfeleinek weboldalak, online alkalmazások kiszolgálására. A tárhelyet a Szolgáltató olyan kiszolgáló gépeken (szervereken) nyújtja, melyek fizikailag a Szolgáltató székhelyétől elkülönített helyen vannak tárolva. A Szolgáltató az ügyfelek tárhelyeit, azok kihasználtságától függően, áthelyezheti a kiszolgáló szerverek között aszerint, hogy az Ügyfél a lehető legjobb szolgáltatásban részesüljön. A kiszolgáló szerverek technikai paramétereinek és sávszélesség-változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja. A Szolgáltató ilyen irányú változtatásokat az Ügyfél előzetes értesítése nélkül is végezhet, amennyiben az nem befolyásolja az Ügyfél szolgáltatásának igénybe vételét.

Az Ügyfél az általa használatba vett szolgáltatások elérési kódjait, jelszavait köteles megőrizni, kívánság szerint. Az elvesztett jelszavakból és kódokból származó bárminemű károkért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A Szolgáltató kiszolgáló-szervereinek éves rendelkezésre állását 99,6%-ban határozza meg.

Az éves web tárterület és FTP tárterület szolgáltatás lejárta előtt az Ügyfél a lejáratot megelőzően két hónappal értesítést kap. A szolgáltatás meghosszabbítása a lejárta dátumától számlázódik.

Díjtáblázat

SZOLGÁLTATÁS MEGNEVEZÉSE	SÁVSZÉLESSÉG letöltés / feltöltés Mbit/s	GARANTÁLT LE/FELTÖLTÉSI SEBESSÉG Mbit/s	ADATFORGALMI KORLÁT	HŰSÉGIDŐ	NETTÓ HAVIDÍJ	BRUTTÓ HAVIDÍJ
Netroller szolgáltatások (ÁFA mértéke 5 %)						
Lakossági Netroller 10	10,00/10,00	5,00 / 5 00	nincs	nincs*/**	6434	6756
Lakossági Netroller 16	16,00 / 16,00	8,00 / 8,00	nincs	nincs*/**	8576	9005
Lakossági Netroller 20	20,00 / 20,00	10,00 / 10,00	nincs	nincs*/**	12327	12943
Lakossági Netroller 30	30,00 / 30,00	15,00 / 15,00	nincs	nincs*/**	17048	17900
Üzleti Netroller 16	16,00 / 16,00	8,00 / 8,00	nincs	nincs*/**	12650	13283
Üzleti Netroller 20	20,00 / 20,00	10,00 / 10,00	nincs	nincs*/**	20240	21252
Üzleti Netroller 30	30,00 / 30,00	15,00 / 15,00	nincs	nincs*/**	25300	26565
Üzleti Netroller 40	40,00/ 40,00	20,00 /20 00	nincs	nincs*/**	33350	35018
FiberPlus 30	30,00 / 30,00	15,00 / 15,00	nincs	2 év	11385	11954
FiberPlus 50	50,00 / 50,00	25,00 / 25,00	nincs	2 év	17584	18463
FiberPlus 70	70,00 / 70,00	35,00 / 35,00	nincs	2 év	23909	25105
FiberPlus 100	100,00/ 100,00	50,00 / 50,00	nincs	2 év	32890	34535
FiberPlus 30	30,00 / 30,00	15,00 / 15,00	nincs	1 év	12650	13283
FiberPlus 50	50,00 / 50,00	25,00 / 25,00	nincs	1 év	19608	20588
FiberPlus 70	70,00 / 70,00	35,00 / 35,00	nincs	1 év	26565	27893
FiberPlus 100	100,00/ 100,00	50,00 / 50,00	nincs	1 év	36685	38519
FiberPlus 30	30,00 / 30,00	15,00 / 15,00	nincs	nincs	17250	18113
FiberPlus 50	50,00 / 50,00	25,00 / 25,00	nincs	nincs	26450	27773
FiberPlus 70	70,00 / 70,00	35,00 / 35,00	nincs	nincs	36225	38036
FiberPlus 100	100,00/ 100,00	50,00 / 50,00	nincs	nincs	50025	52526
Kiegészítő szolgáltatások (Áfa mértéke 27%)					NETTÓ	BRUTTÓ
Fix, publikus IP cím /hó					1890	2400
Egyszeri belépési díj***					19990	25387
Végpont áthelyezési díj /db					20240	25705
Szolgáltatás visszakapcsolási/újraaktiválási díj /db					4025	5112
Kiszállási díj /db					9200	11684
Szerelői munkadíj /óra					9200	11684
Technikusi munkadíj /óra					11500	14605
Mérnöki munkadíj /óra					23000	29210
* minimum vállalási idő: 3 hónap						
** 1 éves hűségvállalás esetén 10% kedvezményt, 2 éves hűségvállaláskor 15% kedvezményt adunk a Netroller szolgáltatások havi díjából						
***Az egyszeri belépési díj csak az Üzleti Netroller szolgáltatások esetében fizetendő						
DataRing szolgáltatás (Áfa mértéke 5 %)						
DataRing 30	30,00 / 30,00	22,5 / 22,5	nincs	hűségidő nélkül>	62100	65205
				1 év	49335	51802
				2 év	45540	47817
				3 év	40480	42504

DataRing 50	50,00 / 50,00	37,5 / 37,5	nincs	hűségidő nélkül> 1 év 2 év 3 év	72450 58190 53130 48070	76073 61100 55787 50474
DataRing 70	70,00 / 70,00	52,5 / 52,5	nincs	hűségidő nélkül> 1 év 2 év 3 év	82800 79695 74635 70840	86940 83680 78367 74382
Kiegészítő szolgáltatások (Áfa mértéke 27%)						
Egyszeri belépési díj > csak hűségidő nélküli szolgáltatások esetében fizetendő					80000	101600
Végpont áthelyezési díj /db					20240	25705
Szolgáltatás visszakapcsolási/újraaktiválási díj /db					4025	5112
Kiszállási díj /db					9200	11684
Szerelői munkadíj /óra					9200	11684
Technikusi munkadíj /óra					11500	14605
Mérnöki munkadíj /óra					23000	29210
RendezNet alkalmi Internet szolgáltatás						egyedi
WorldLine szolgáltatás						egyedi

További szolgáltatások (Az Áfa mértéke 27%; az árak az ÁFA-t nem tartalmazzák)

SZOLGÁLTATÁS MEGNEVEZÉSE	NETTÓ DÍJ
Domain szolgáltatás	
.hu domain új regisztráció, átregisztráció, fenntartás / év	3265
.eu domain új regisztráció, fenntartás / év	3700
.com domain új regisztráció, fenntartás / év	6670
.net domain új regisztráció, fenntartás / év	7840
.info domain új regisztráció, fenntartás / év	12160
WEB tárterület, FTP tárterület szolgáltatás	
1 GB / év	3450
5 GB / év	9200

2. sz. melléklet ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

1. Bevezetés

Az Activcom Távközlési Kft. (a továbbiakban: „Szolgáltató”) az elektronikus hírközlési Szolgáltatók adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I,24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az Előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A Szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- e) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- f) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- g) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- h) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

2. Adatvédelmi jogszabályok

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.(2013.II.26) 42 §;
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;
- Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítók kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet;
- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződések részletes szabályairól;
- 2017. évi CXCVII. törvény a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény hatálybalépésével összefüggő egyes törvények módosításáról;
- GDPR, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 sz. Rendelete, a természetes személyek személyes adatainak kezeléséről , védelméről és az adatok szabad áramlásáról (95/46 EK rendelet hatályon kívül helyezése);

3. Definíciók

GDPR Fogalmak

- **„személyes adat”**: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
- **„adatkezelés”**: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás,

- terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;
- **„az adatkezelés korlátozása”**: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;
- **„profilalkotás”**: személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;
- **„álnevesítés”**: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;
- **„nyilvántartási rendszer”**: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
- **„adatkezelő”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;
- **„adatfeldolgozó”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
- **„címezett”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címezettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;
- **„harmadik fél”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;
- **„az érintett hozzájárulása”**: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;
- **„adatvédelmi incidens”**: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;
- **„genetikai adat”**: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az említett természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;
- **„biometrikus adat”**: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;
- **„egészségügyi adat”**: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára

vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;

- **„tevékenységi központ”:**

a) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, ha azonban a személyes adatok kezelésének céljaira és eszközeire vonatkozó döntéseket az adatkezelő egy Unión belüli másik tevékenységi helyén hozzák, és az utóbbi tevékenységi hely rendelkezik hatáskörrel az említett döntések végrehajtására, az említett döntéseket meghozó tevékenységi helyet kell tevékenységi központnak tekinteni;

b) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatfeldolgozó esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, vagy ha az adatfeldolgozó az Unióban nem rendelkezik központi ügyviteli hellyel, akkor az adatfeldolgozó az az Unión belüli tevékenységi helye, ahol az adatfeldolgozó tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben végzett fő adatkezelési tevékenységek zajlanak, amennyiben az adatfeldolgozóra e rendelet szerint meghatározott kötelezettségek vonatkoznak;

- **„képviselő”:** az az Unióban tevékenységi hellyel, illetve lakóhellyel rendelkező és az adatkezelő vagy adatfeldolgozó által a 27. cikk alapján írásban megjelölt természetes vagy jogi személy, aki, illetve amely az adatkezelőt vagy adatfeldolgozót képviseli az adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra az e rendelet értelmében háruló kötelezettségek vonatkozásában;

- **„vállalkozás”:** gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is;

- **„vállalkozáscsoport”:** az ellenőrző vállalkozás és az általa ellenőrzött vállalkozások;

- **„kötelező erejű vállalati szabályok”:** a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályzat, amelyet az Unió valamely tagállamának területén tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó egy vagy több harmadik országban a személyes adatoknak az ugyanazon vállalkozáscsoporton vagy közös gazdasági tevékenységet folytató vállalkozások ugyanazon csoportján belüli adatkezelő vagy adatfeldolgozó részéről történő továbbítása vagy ilyen továbbítások sorozata tekintetében követ;

- **„felügyeleti hatóság”:** egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv;

- **„érintett felügyeleti hatóság”:** az a felügyeleti hatóság, amelyet a személyes adatok kezelése a következő okok valamelyike alapján érint:

a) az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó az említett felügyeleti hatóság tagállamának területén rendelkezik tevékenységi hellyel;

b) az adatkezelés jelentős mértékben érinti vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érinti a felügyeleti hatóság tagállamában lakóhellyel rendelkező érintetteket; vagy

c) panaszt nyújtottak be az említett felügyeleti hatósághoz;

- **„személyes adatok határokon átnyúló adatkezelése”:**

a) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy

b) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érint érintetteket;

- **„releváns és megalapozott kifogás”:** a döntéstervezettel szemben benyújtott, azzal kapcsolatos kifogás, hogy ezt a rendeletet megsértették-e, illetve hogy az adatkezelőre vagy az adatfeldolgozóra vonatkozó tervezett intézkedés összhangban van-e a rendelettel; a kifogásban egyértelműen be kell

mutatni a döntéstervezet által az érintettek alapvető jogaira és szabadságaira, valamint adott esetben a személyes adatok Unión belüli szabad áramlására jelentett kockázatok jelentőségét;

- **„az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás”**: az (EU) 2015/1535 európai parlamenti és tanácsi irányelv (19) 1. cikke (1) bekezdésének b) pontja értelmében vett szolgáltatás;
- **„nemzetközi szervezet”**: a nemzetközi közjog hatálya alá tartozó szervezet vagy annak alárendelt szervei, vagy olyan egyéb szerv, amelyet két vagy több ország közötti megállapodás hozott létre vagy amely ilyen megállapodás alapján jött létre.

4. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

A kezelt adatokat táblázatban összefoglalva mutatjuk be. Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam, a lejárt határidejű adatok anonimizálására / törlésére vonatkozik (végrehajtás)

A táblázatban szereplő adatok a GDPR 6 cikk (1) f) pontjában szereplő jogos érdek alapján profilalkotásra Előfizetőképzésre is legfeljebb a Ptk. elévülési határidőig használhatja fel.

4.2 Adatkezelési célok

A Szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

4.2.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama;
- d) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
- e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)– c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)–b) pontban meghatározott adatai.

4.2.2. a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- a) az Előfizető neve;
- b) az Előfizetői állomás azonosítója;
- c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b) ponttól;
- e) az igénybe vett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- f) az Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus
- h) pénzügyintézetten keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszama;
- i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
- k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a

készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;

- m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

- A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az 4.1.1 és 4.1.2 pontokban 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 elengedhetetlenül szükséges.

- A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítania kell, 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. (Eht. 154.§)

4.1.4 Hibabejelentés esetén a Szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.) – a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői / bejelentői hívószámot;
- 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);
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját

Panasz bejelentés esetén kettő évig őrzi meg az adatokat, hasonló adattartalommal.

4.1.5 Egyéb adatok

Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybe vételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevelezszám szám; e-mail cím).

4.3 Az adatkezelés módja

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az Előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak adhatók át;
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről.

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a

Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattévő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A Szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

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 igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

- A Szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, Előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.

- A Szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

f) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy Előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve Előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az Előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve Előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;

g) a Szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az Előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;

h) a felhasználóknak, illetve Előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;

i) ha a felhasználók, illetve Előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy – egyszerű módon és díjmentesen – a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes

közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá

j) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok a)–d) ponttal összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások Szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni.

5. Az adatok Szolgáltató általi tárolásának időtartama

5.1 A 4.1.1 a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 1 évig kezeli.

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 1 (egy) évig kezeli:

- j) az Előfizetői állomás azonosítója;
- k) az Előfizető címét, állomása típusa;
- l) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- m) hívó és hívott Előfizetői számok;
- n) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- o) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- p) a szolgáltatás dátuma;
- q) díjfizetéssel és díjtarozással összefüggő adatok;
- r) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizető szerződés felmondásának eseményei.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabelátó eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi, a panasz bejelentéseket 2 évig. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

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

Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az Előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői végberendezések használatára, , illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. Az Előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi (GDPR 13. cikk (6) e) pont), és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

6.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknél, illetve tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre

Az Előfizető a Szolgáltató által közétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatók, és amelyek a Szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetve amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a Szolgáltató tulajdonosával.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992. évi LXIII. tv. 9. §.).

Az Előfizető a Szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a Szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az Előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a Szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

6.3.2 A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók (Eht 157. § 9. bek.)

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél-tájékoztatót végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) ha az érintett nem képes a hozzájárulását adni (elháríthatatlan okból) az érintett vagy más személy létfontosságú érdeke védelme, vagy személyek testi és élet épségét, javait veszélyeztető történés elhárítására, megelőzésére, az adatok megismerésére a törvények által felhatalmazott szervezeteknek (GDPR 49. cikk (1) f9).
- d) az Info. tv. alapján a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállalása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából. Az adatfeldolgozónak történő adatátadás nem minősül az Info. tv. szerinti adattovábbításnak (Info. tv. 3. § 11. és 22. pontja), így nincs szükség rá az Előfizető hozzájárulására, vagy más jogcímre.

6.3.3 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a Szolgáltató átadhatja az Előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság;
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme;
- c) a közvédas bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése,

bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, MNB-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

e) fogyasztóvédelmi hatóságnak (157. § (9) e));

f) a szabálysértési hatóságok számára (Eht. 157.§ (11) (a segélyhívószámok rendeltetéstől eltérő felhasználása esetén a hívást kezdeményező hívószámhoz tartozó Előfizetői adatok).

- 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 elengedhetetlenül szükséges.

- Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

- A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá

- a Hivatal a 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 minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

- A titkos információgyűjtés folytatására feljogosított szerv az adatszolgáltatás teljesítésére határidőt jelölhet meg. Az adatszolgáltatás nem tagadható meg. Az így kapott adat csak a megjelölt célra használható fel.

6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az Előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az Előfizető Előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési Szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A Szolgáltató az Előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

f) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, egyetemes elektronikus Szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;

g) korábban fennálló Előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;

h) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési Szolgáltató az Előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

- i) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- j) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési Szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az Előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5.pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett Előfizetőnek a törlés tényétől.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- d) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- e) a 6.2.2 pontban meghatározott szerveknek;
- f) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

6.5 A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt Előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a Szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat -el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

6.6 Az Előfizető jogai

Előzetes tájékozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon.

C) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat az érintettől gyűjtik

5. Ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtik, az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információk mindegyikét:

- g) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- h) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- i) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- j) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek érvényesítés) alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- k) adott esetben a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- l) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a Rendelet 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az azok másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az azok elérhetőségére való hivatkozás.

6. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában, annak érdekében, hogy a tisztességes és átlátható adatkezelést biztosítsa, az érintettet a következő kiegészítő információkról tájékoztatja:

- g) a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól;
- h) az érintett azon jogáról, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatóságához való jogáról;
- i) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- j) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
- k) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása;
- l) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

7. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

*8. Az 1-3. pontok nem alkalmazandó, ha és amilyen mértékben az érintett már rendelkezik az információkkal.
(Rendelet 13. cikk)*

D) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg

6. Ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg, az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információkat:

- g) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- h) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- i) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- j) az érintett személyes adatok kategóriái;
- k) a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- l) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő valamely harmadik országbeli címzett vagy valamely nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelési határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a Rendelet 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az ezek másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az elérhetőségekre való hivatkozás.

7. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja az érintettre nézve tisztességes és átlátható adatkezelés biztosításához szükséges következő kiegészítő információkat:

- h) a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- i) ha az adatkezelés a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek) alapul, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeiről;
- j) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való joga;
- k) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban való visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- l) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- m) a személyes adatok forrása és adott esetben az, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e; és
- n) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

8. Az adatkezelő az 1. és 2. pont szerinti tájékoztatást az alábbiak szerint adja meg:

- d) a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- e) ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- f) ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.

9. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a 2. pontban említett minden releváns kiegészítő információról.

10. Az 1-5. pontot nem kell alkalmazni, ha és amilyen mértékben:

- e) az érintett már rendelkezik az információkkal;
- f) a szóban forgó információk rendelkezésre bocsátása lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne, különösen a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésében foglalt feltételek és garanciák figyelembevételével végzett adatkezelés esetében, vagy amennyiben az e cikk (1) bekezdésében említett kötelezettség valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezen adatkezelés céljainak elérését. Ilyen esetekben az adatkezelőnek megfelelő intézkedéseket kell hoznia – az információk nyilvánosan elérhetővé tételét is ideértve – az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében;
- g) az adat megszerzését vagy közlését kifejezetten előírja az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog, amely az érintett jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedésekről rendelkezik; vagy
- h) a személyes adatoknak valamely uniós vagy tagállami jogban előírt szakmai titoktartási kötelezettség alapján, ideértve a jogszabályon alapuló titoktartási kötelezettséget is, bizalmasnak kell maradnia. (Rendelet 14. cikk)

Az érintett hozzáférési joga

4. Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- i) az adatkezelés céljai;
- j) az érintett személyes adatok kategóriái;
- k) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- l) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- m) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- n) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- o) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- p) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

5. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a Rendelet 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

6. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait. (Rendelet 15. cikk)

A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

4. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- c) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- d) az érintett visszavonja a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- g) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- h) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- i) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- j) a személyes adatok gyűjtésére a Rendelet 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

5. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az előbbi 1. pont értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő Adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

6. Az 1. és 2. pont nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- f) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- g) a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- h) a Rendelet 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- i) a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az 1. pontban említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- j) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez. (Rendelet 17. cikk)

Az adatkezelés korlátozásához való jog

4. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- e) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- f) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- g) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- h) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

5. Ha az adatkezelés az 1. pont alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekeiből lehet kezelni.

6. Az Adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az 1. pont alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja. (Rendelet 18. cikk)

Az adathordozhatósághoz való jog

5. Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

c) az adatkezelés a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és

d) az adatkezelés automatizált módon történik.

6. Az adatok hordozhatóságához való jog 1. pont szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok Adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

7. E jog jog gyakorlása nem sértheti a Rendelet 17. cikkét. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

8. Az 1. pontban említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait. (Rendelet 20. cikk)

A tiltakozáshoz való jog

7. Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) pontján (az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges) vagy f) pontján (az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges) alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

8. Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik

9. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

10. Az 1. és 2. pontokban említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

11. Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló

automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

12. Ha a személyes adatok kezelésére a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

(Rendelet 21. cikk)

Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

5. Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

6. Az 1. pont nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- d) az érintett és az Adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- e) meghozatalát az Adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- f) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

7. A 2. pont a) és c) pontjában említett esetekben az Adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az Adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

8. A 2. pontban említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a Rendelet 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.

(Rendelet 22. cikk)

Korlátozások

1. Az Adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog jogalkotási intézkedésekkel korlátozhatja a Rendelet 12–22. cikkben és a 34. cikkben foglalt, valamint a 12–22. cikkben meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel összhangban lévő rendelkezései tekintetében az 5. cikkben foglalt jogok és kötelezettségek hatályát, ha a korlátozás tiszteletben tartja az alapvető jogok és szabadságok lényeges tartalmát, valamint az alábbiak védelméhez szükséges és arányos intézkedés egy demokratikus társadalomban:

- k) nemzetbiztonság;
- l) honvédelem;
- m) közbiztonság;
- n) bűncselekmények megelőzése, nyomozása, felderítése vagy a vádeljárás lefolytatása, illetve büntetőjogi szankciók végrehajtása, beleértve a közbiztonságot fenyegető veszélyekkel szembeni védelmet és e veszélyek megelőzését;
- o) az Unió vagy valamely tagállam egyéb fontos, általános közérdekű célkitűzései, különösen az Unió vagy valamely tagállam fontos gazdasági vagy pénzügyi érdeke, beleértve a monetáris, a költségvetési és az adózási kérdéseket, a népegészségügyet és a szociális biztonságot;
- p) a bírói függetlenség és a bírósági eljárások védelme;
- q) a szabályozott foglalkozások esetében az etikai vétségek megelőzése, kivizsgálása, felderítése és az ezekkel kapcsolatos eljárások lefolytatása;
- r) az a) – e) és a g) pontban említett esetekben – akár alkalmanként – a közhatalmi feladatok ellátásához

- kapcsolódó ellenőrzési, vizsgálati vagy szabályozási tevékenység;
- s) az érintett védelme vagy mások jogainak és szabadságainak védelme;
 - t) polgári jogi követelések érvényesítése.

2. Az 1. pontban említett jogalkotási intézkedések adott esetben részletes rendelkezéseket tartalmaznak legalább:

- i) az adatkezelés céljaira vagy az adatkezelés kategóriáira;
 - j) a személyes adatok kategóriáira;
 - k) a bevezetett korlátozások hatályára;
 - l) a visszaélésre, illetve a jogosulatlan hozzáférésre vagy továbbítás megakadályozását célzó garanciákra;
 - m) az Adatkezelő meghatározására vagy az Adatkezelők kategóriáinak meghatározására;
 - n) az adattárolás időtartamára, valamint az alkalmazandó garanciákra, figyelembe véve az adatkezelés vagy az adatkezelési kategóriák jellegét, hatályát és céljait;
 - o) az érintettek jogait és szabadságait érintő kockázatokra, és
 - p) az érintettek arra vonatkozó jogára, hogy tájékoztatást kapjanak a korlátozásról, kivéve, ha ez hátrányosan befolyásolhatja a korlátozás célját.
- (Rendelet 23. cikk)

Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

5. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

6. Az 1. pontban említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a Rendelet 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.

7. Az érintettet nem kell az 1. pontban említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- d) az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;
- e) az Adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az 1. pontban említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- f) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

8. Ha az Adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a 3. pontban említett feltételek valamelyikének teljesülését.

(Rendelet 34. cikk)

A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

3. Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

4. Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a Rendelet 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni. (Rendelet 77. cikk)

A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

1. Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

2. Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha a Rendelet 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

3. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

4. Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.

(Rendelet 78. cikk)

Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

3. A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, Rendelet 77. cikk szerinti jog – sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.

4. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.

(Rendelet 79. cikk)

7. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Popsa János
Levelezési cím: 1172 Budapest, Érdem utca 13.
email: office@activcom.hu
tel.: +361/920-03-00

Az adatvédelmi tisztviselő:

- a.) tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó, továbbá az adatkezelést végző alkalmazottak részére adatvédelmi kérdésekben;
- b.) ellenőrzi a GDPR-nak, a belső adatvédelmi szabályzatnak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben résztvevő munkavállalók tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is;
- c.) kérésre szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálat elvégzését;
- d.) együttműködik a felügyeleti hatósággal;
- e.) az adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele.

8. A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása

(2) A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatónak értesítenie kell az Előfizetőket az ilyen kockázatról, és – amennyiben a kockázat a Szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik – a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését. A Szolgáltató az Eht. 156. § (2)–(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az Előfizetőt vagy más magánszemélyt is a személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén. A Szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.

(7) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell:

- i) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- j) az érintett személyes adatok körét;
- k) az érintett Előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- l) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- m) a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
- n) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- o) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- p) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az Előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdés szerinti értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.

(8) A Szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének után követéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszűntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

(9) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt értesítést a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az Előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint.

(10) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:

- g) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- h) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- i) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- j) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- k) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- l) amennyiben az Előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.

- A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről.

- Az Előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen

megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

- A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési Szolgáltató által megtett korrekációs intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési Szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

- Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

- Az érintett Előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló Szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette az Előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

- Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

- A Hatóság ajánlást adhat ki a jelen § szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési Szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról.

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

- A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

- Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

- A Szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.

- Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a Szolgáltató köteles a felhasználót, és Előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

- A felhasználóval, Előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a 159. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az Előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.
- A felhasználó, és az Előfizető a előző bekezdésben foglalt hozzájárulását bármikor visszavonhatja.
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.
- A Szolgáltatók kötelesek haladéktalanul bejelenteni a Főügyelet részére a hálózatbiztonság megsértésének minden olyan esetét (e rendelet alkalmazásában: hálózatbiztonsági esemény), amely jelentős hatással volt a hálózatok, illetve a szolgáltatások működésére.

(13) A Főügyelet a Hatóság útján szükség szerint tájékoztatja a többi tagállam nemzeti szabályozó hatóságát és az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökséget (a továbbiakban: ENISA).

(14) A Hatóság honlapján tájékoztathatja a nyilvánosságot, illetve a Szolgáltatóknak határozatával tájékoztatási kötelezettséget írhat elő, amennyiben mérlegelése szerint a hálózatbiztonsági esemény nyilvánosságra hozatalának hiánya a közérdeket sértené vagy veszélyeztetné.

(15) A (3) bekezdésben foglalt Szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- g) a hálózatbiztonsági esemény időpontját;
- h) az érintett Előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- i) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők a hálózatbiztonsági eseménnyel kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- j) a hálózatbiztonsági esemény várható következményeit;
- k) a hálózatbiztonsági esemény hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- l) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában a nyilvánosság tájékoztatása már megtörtént, annak időpontját és módját.

(16) A Hatóság a Főügyelethez beérkező bejelentésekről és a megtett intézkedésekről évente összefoglaló jelentést nyújt be az Európai Bizottságnak és az ENISA-nak.

(17) A Hatóság az Eht. 47. § szerinti eljárásban és szabályok alapján felhívhatja – teljesítés hiányában pedig határozatával kötelezheti – a Szolgáltatókat a szolgáltatásaik és a hálózataik biztonsági és integritási szintjének megállapításához szükséges adatok szolgáltatására, ideértve írásos biztonsági stratégiájuk átadását is.

(18) A Hatóság hatósági határozatban kötelezheti a Szolgáltatókat arra, hogy a határozatban megjelölt független, minősített szervezet által végzett hálózatbiztonsági ellenőrzésen vegyenek részt. Az ellenőrzés költségei a kötelezett Szolgáltatót terhelik.

(19) A Hatóság az e pontban alkalmazott eljárása során figyelembe veszi az ENISA hálózatbiztonságra vonatkozó műszaki iránymutatásait.

Internet szolgáltatás esetén speciális adatbiztonsági szabályok

(1) A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az Előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt „programfile”-ban jut el az Előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „programfile”-t a dokumentum megnyitása nélkül töröljön az Előfizető, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára.

(2) A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák alkalmazása során elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

Tárhely szolgáltatás esetén speciális adatbiztonsági szabályok

(1) A tárhely szolgáltatás használata során a tárhelyre adatok tölthetők fel, melyek egy része személyes adatnak minősül. Az adatkezelő feladata, hogy ezeknek az adatoknak a kezelése a GDPR-nek megfelelően történjen. A tárhelyen a weboldal megjelenítését biztosító programkódot és az adatok tárolási módját (pl. álnevesített formáját) Előfizető maga választja meg. Adatfeldolgozóként cégünk az adatokhoz kapcsolódóan a tárolás és mentés technikai műveletét biztosítja, a további adatkezelési műveleteket az Adatkezelő végzi.

(2) A tárhelyre feltöltött fájlokat FTP kapcsolaton keresztül lehet elérni kliens programokkal. Javasolt biztonságos kliens program választása a csatlakozásra.

(3) A tárhelyre feltöltött adatokról rendszeres biztonsági mentést készítünk, amely díjmentesen igényelhető. Az adatmentések korlátozott ideig érhetőek el és a mentésre vonatkozóan garanciát, vagy az adatvesztésből eredő károkért felelősséget nem vállalunk. A GDPR értelmében az adatkezelő felelőssége a visszaállíthatóság biztosítása. Előfizetőinknek javasoljuk a szerveren tárolt állományok rendszeres, saját eszközre történő mentését.

Elektronikus levelezés szolgáltatás esetén speciális adatbiztonsági szabályok

(1) A regisztrált domain nevekhez illetve az Activcom Kft. által biztosított domain végződésekkel igénybe vehető email szolgáltatás. Az email címekhez a postafiók létrehozása során megadott jelszóval lehet hozzáférni. Javasoljuk a jelszó rendszeres időközönként történő megváltoztatását.

(2) Az email címekre érkező levelek - bekapcsolt szűrés esetén - ellenőrzésen esnek át. A szűrés pontszám alapú rendszerben történik, a ponthatárok a Postafiók beállításai között változtathatók. A megfelelő védelem érdekében erősen javasolt csak az ismerős feladóktól érkező levelek és mellékletek megnyitása, és a bizonytalan forrásból származó levelek és mellékletek törlése, mert utóbbiak tartalmazhatnak olyan vírust, amelyet az általunk is használt nagyvállalati rendszerek (Cloudmark, Clamav) még nem érzékelnek.

A szűrők nem elemzik, nem tárolják, nem továbbítják a levelek tartalmát, csak az ismert és heurisztikus minták alapján keres bennük vírus és spamgyanús mintákat.

(3) Levelező program (pl. Outlook, Thunderbird) használata esetén elérhető titkosított csatlakozási mód a kliens és a szerver között. Javasolt a beállítások során ezt igénybe venni. Cégünk a levelek elérésére a <https://webmail.activcom.hu> címen biztosít webes kapcsolattal lehetőséget.

(4) A postafiók törlésével, azaz a szolgáltatás megszűnésével a fiók minden adata és a postafiók teljes tartalma elvész.

(5) Amennyiben a felhasználó véglegesen törli a fiókjából a leveleit és a postafiók teljes tartalma elvész.

Domain regisztráció esetén speciális adatbiztonsági szabályok

(1) Domain adattovábbítás, adatfeldolgozás. A domain regisztrációs tevékenység során Szolgáltató a domain regisztrációjának céljából a domain igénylők alábbi adatait továbbítja az alábbi szervezetnek: dotroll.hu

10. A Hatóság közreműködése az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében

A Hatóság a büntetőeljárásról szóló törvény alapján, illetve az egyéb törvényben meghatározottak alapján szervezi és ellenőrzi a büntetőügyben a bíróság által elrendelt elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását, továbbá a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt elektronikus adat hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását.

(5) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a bíróság elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adat hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését kizárólag elektronikus úton közli a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatókkal.

- (6) A Hatóság az (1) bekezdésben meghatározott feladat végrehajtása érdekében működteti a központi elektronikus hozzáférhetetlenné tételi határozatok adatbázisát (a továbbiakban: KEHTA), és a működtetés céljából feldolgozza az oda bevitt adatokat. A KEHTA adatai nem nyilvánosak, azokba
- c) a bíróság által elrendelt ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tétel esetén a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai,
 - d) a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt hozzáférhetetlenné tétel esetén a külön törvényben meghatározott hatóság, a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai tekinthetnek be.
 - e) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a KEHTA-ban rögzíti.
 - f) az eljáró bíróság, a külön törvényben meghatározott hatóság megnevezését és a határozat számát,
 - g) az elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás megszüntetéséről szóló rendelkezést,
 - h) az elektronikus adat azonosítására és elérésére vonatkozó adatokat.
- (7) A Hatóság a hiányosan megküldött értesítéssel kapcsolatosan az adatok pótlása érdekében a bíróságot, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságot elektronikus úton megkeresi, továbbá jelzi a bíróságnak, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságnak, ha a rendelkezés elektronikus hírközlési Szolgáltatók általi végrehajtása a megadott adattartalommal kétséges lehet.
- Rendelkezés az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételének a hozzáférés végleges megakadályozásával történő végrehajtásáról és annak megszüntetéséről 69/A. § (1) A büntetés-végrehajtási bíró hivatalból vagy az ügyészség indítványára – az iratok alapján – az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételének végrehajtását az elektronikus adathoz való hozzáférés végleges megakadályozásával rendeli el, ha
- d) a tárhelySzolgáltató a 324. § (3) bekezdése alapján kiszabott pénzbírság ellenére nem teljesíti a kötelezettséget,
 - e) az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételét gyermekpornográfia (Btk. 204. §) megvalósulása miatt rendelte el, és a tárhelySzolgáltató kötelezettségének nem tesz eleget, a pénzbírság kiszabására tekintet nélkül haladéktalanul,
 - f) az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételére vonatkozóan a külföldi hatóság jogsegély iránti megkeresése a megkeresés kibocsátásától számított harminc napon belül nem vezetett eredményre.
- (4) Az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtásának a hozzáférés végleges megakadályozásával történő elrendelése tárgyában hozott határozattal szemben az ügyészség a határozat közlésétől, az elektronikus adat feletti rendelkezésre jogosult a határozat közlésétől – ideértve a Be. 135. § (1) bekezdés b) pontja szerinti hirdetményi úton történő kézbesítést is – számított nyolc napon belül fellebbezhet.
- (5) A büntetés-végrehajtási bíró hivatalból, az ügyészség indítványára vagy a tárhelySzolgáltató kérelmére az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtásának a hozzáférés végleges megakadályozásával történő végrehajtását megszünteti, ha
- c) a tárhelySzolgáltató teljesíti az elektronikus adat végleges eltávolítására vonatkozó kötelezettségét,
 - d) az elektronikus adat feletti rendelkezésre jogosult az elektronikus adatot eltávolítja.

KEHTA

- (1) A hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótár-Szolgáltatók kötelesek a KEHTA-hoz csatlakozni abból a célból, hogy a bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás megszüntetéséről rendelkező határozatainak eleget tegyenek, illetve a végrehajtást a hozzáférhetetlenné tett adatra irányuló keresés eredményeként talált vagy a tárolt változat elérhetőségének nem biztosításával elősegítsék.
- (2) Mentessül a KEHTA-hoz való csatlakozási kötelezettség alól az a nyilvános internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó Szolgáltató, amely kizárólag olyan más elektronikus hírközlési Szolgáltatón keresztül csatlakozik a Budapesti Adatkicserélő Központ (BIX) és a nemzetközi adatkicserélő központokhoz, amely Szolgáltató már csatlakozott a KEHTA-hoz.
- (3) A KEHTA és a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatók, illetve a kereső- és

gyorsítótár-Szolgáltatók közötti adatcsere elektronikus formában, hitelesített adatkapcsolat útján történik. A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság és a Hatóság közötti elektronikus kapcsolattartás biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján történik.

(4) A Hatóság a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy a kereső- és gyorsítótár-Szolgáltató kérésére - a rendelkezésére álló technikai lehetőségekhez képest - közreműködik a határozatok végrehajtásához szükséges technikai környezet biztosításában.

(5) Ha a Hatóság az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében a (4) bekezdés szerint közreműködik, az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatóval és a kereső- és gyorsítótár-Szolgáltatóval közigazgatási szerződést köt. A közreműködés keretében a Hatóság a közigazgatási szerződésben meghatározott módon és feltételekkel hozzáférést biztosít az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy a kereső- és gyorsítótár Szolgáltató részére olyan technikai segítségnyújtó rendszerhez, amely műszaki jellemzőinél fogva alkalmas a hozzáférhetetlenné tétel megvalósítására.

(6) A Magyarország területén található adatkicserélő központok, így különösen a Budapest Internet Exchange (BIX) kötelesek közreműködni az e § szerinti intézkedések végrehajtásában.

(7) A Hatóság ajánlást adhat ki az e § szerinti hozzáférhetetlenné tételi kötelezettség teljesítésének módjára vonatkozó legjobb gyakorlatokról, illetve felhasználói segítséget nyújt a bíróság, a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési Szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótár-Szolgáltatók számára a KEHTA kezeléséhez.

10. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás Szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelemre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;

b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

k) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;

l) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

m) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);

(8) Az (1) bekezdésben előírt adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások

során előállított vagy kezelt (1) bekezdés szerinti adatokra is kiterjed.

(9) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az (1) bekezdés *a)-c)* pontja szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, a *d)-k)* pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, a (2) bekezdés szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

(10) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az (1) bekezdés szerint tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljes körűségéért, minőségéért és időszereőségéért felelős.

(11) Az (1) bekezdés alapján adatmegőrzésre kötelezett elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatmegőrzés feladatával kizárólag abban az esetben bízhat meg adatfeldolgozóként más vállalkozást, illetve a megőrzött adatokat kizárólag abban az esetben tárolhatja az Európai Gazdasági Térség más tagállamában, ha a megőrzött adatokhoz való hozzáférés tekintetében az adatfeldolgozóval kötött adatmegőrzési szerződés tartalmazza az (1)-(2) bekezdés szerinti adatkérésekre vonatkozó hazai titokvédelmi, minősítettadat-védelmi szabályoknak megfelelő biztonsági és hozzáférési követelményeket. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a megőrzött adatokat nem tárolhatja olyan ország területén, illetve az adatmegőrzés feladatával nem bízhat meg olyan országbeli adatfeldolgozót, amely ország az Európai Gazdasági Térségnek nem tagállama.

(12) E § alkalmazásában kommunikáció valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás révén megvalósított információcseré vagy információtovábbítás véges számú felek között, amely magában foglalja a sikertelen hívásokat. E pont alkalmazásában a kommunikáció nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül műsorterjesztési szolgáltatás részeként a nyilvánosságnak továbbított információt, kivéve, ha az információ az azt átvevő, azonosítható Előfizetőhöz vagy felhasználóhoz kapcsolható.

(13) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult szervezetek évente statisztikát kötelesek készíteni és az Európai Bizottság részére eljuttatni. A statisztikának a következőket kell tartalmaznia:

d) azokat az eseteket, amelyekben a Szolgáltató e § alapján az illetékes hatóságok számára adatot szolgáltatott,

e) e pont szerinti adatok megőrzése időpontját és azon időpont között eltelt időt, amikor az illetékes hatóság az adatok továbbítását kérte,

f) azokat az eseteket, amelyekben a Szolgáltató az adatok iránti kérelmeket nem tudta teljesíteni.

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírt határidő	Technikai és szervezési intézkedések
az Előfizető NEVE (cégszerű megnevezése) CÍME (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129.§ (5) bekezdés b) pontja	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
a természetes személy Előfizető esetén az Előfizető SZÜLETÉSI NEVE ANYJA SZÜLETÉSI NEVE SZÜLETÉSI HELYE ÉS IDEJE	Eht. 129.§ (5) bekezdés c) pontja	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
<i>Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén</i> TÖRVÉNYES KÉPVISELŐ NEVE (előző nevei) CÍME (tartózkodási helye) ANYJA NEVE SZÜLETÉSI HELYE ÉS IDEJE	Eht. 129. § (7) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	képviselő	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
az Előfizető SZÁMLÁZÁSI CÍME (amennyiben eltér a lakhelytől / tartózkodási helytől)	Eszr 2/20015 NMHH Elnöki rendelet	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
az Előfizető SZEMÉLYI IGAZOLVÁNY SZÁMA	az Előfizető hozzájárulása	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	Előfizető	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírányzott határidő	Technikai és szervezési intézkedések
az Előfizetői hozzáférési pont LÉTESÍTÉSI CÍME (amennyiben eltér a lakhelytől / tartózkodási-, vagy a székhelytől)	Eszr 2/20015 NMHH Elnöki rendelet	aszolgáltatás elérhetővé tétele az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
Az Előfizető E-MAIL CÍME(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés és, illetve az Előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	Előfizető	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
a kapcsolattartó személy (nem természetes Előfizető esetén) NEVE TELEFONSZÁMA	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az Előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés és, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű új teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló nem természetes Előfizető által megnevezett kapcsolattartó személy	kapcsolattartó	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban
Az Előfizető ALÁÍRÁSA	írásos szerződés esetében a Ptk előírásai alapján jogos üzleti elvárás, nem írásos szerződés esetében Előfizető hozzájárulása	Az Előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett Előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	szerződés megszűnés e + Eht. 141. § előírtaknak megfelelően	Isd. külön pontban
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 és, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló nem természetes Előfizető által megnevezett felhasználó	alkalmazott tag	nincs	szerződés megszűnése	Isd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírt határidő	Technikai és szervezési intézkedések
<p>az Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomáshoz vagy</p> <p>A SZOLGÁLTATÁS AZONOSÍTÓJA</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében</p>	<p>szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők</p>	<p>nincs</p>	<p>nincs</p>	<p>EHT 143. §.(2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>	<p>Isd. külön pontban</p>
<p>az Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás</p> <p>TÍPUSA illetve jellege (analog /ISDN/ helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás / fővonal)</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében</p>	<p>szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők</p>	<p>nincs</p>	<p>nincs</p>	<p>EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>	<p>Isd. külön pontban</p>

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírt határidő	Technikai és szervezési intézkedések
A DÍJFIZETÉSEL ÉS DÍJTARTOZÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATOK	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők,	nincs	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésiig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	Isd. külön pontban
a szolgáltatás DÁTUMA INTERVALLUMA	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésiig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	Isd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírányzott határidő	Technikai és szervezési intézkedések
A TARTOZÁS HÁTRAHAGYÁSA ESETÉN az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és aközbiztonság védelme, a közvadás bñncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig	Isd. külön pontban
az Előfizető hozzájárulása szerinti SZEMÉLYES ADATOK	2/2015 NMHH Elnöki rendelet 11 § nyilatkozatok -Előfizető hozzájárulása	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketi ng tevékenység folytatása céljából	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.	Isd. külön pontban
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők,	nincs	nincs	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig	Isd. külön pontban
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy Előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telep helye, használó(k) neve, email- címe	Az EHT 160. és 161. §.és Előfizetői hozzájárulás, 2/2015 NMHH elnöki rend. 32. §	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából	szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők	nincs	nincs	az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.	Isd. külön pontban

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik országba történő továbbítás	Adattörlésre előírányzott határidő	Technikai és szervezési intézkedések
<p>Ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetések rögzítése hiba és panasz bejelentés esetén</p> <ul style="list-style-type: none"> - az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját - az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót - a hibajelenség leírását; panasz leírását - a hiba,- panaszbejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra) - a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét <ul style="list-style-type: none"> - a hiba okát - a hiba / panasz elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredményteltségét és annak okát - az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról valamint a <ul style="list-style-type: none"> - értesítések módját és időpontját. 	<p>Fgyv tv. 17 §. és Eht. 141. §</p>	<p>aszolgáltatás elérhetővé tétele az Előfizető szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás / a szerződés megszűnéséig, illetve a Fgyv Tv és azEht.-ban előírt ideig</p>	<p>szerződéses jogviszonyban álló természetes Előfizetők</p>	<p>nincs</p>	<p>nincs</p>	<p>szerződés megszűnése illetve a Fgyv Tv 17. §, valamint az Eht. 141.§ előírt elévülési időtartamig</p>	<p>lsd. külön pontban</p>

3. sz melléklet Célérték melléklet

Az NMHH hatályos rendelete szerinti követelmények és vállalt célértékek az internet szolgáltatások területén

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

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:

Minőségi mutatók megnevezése	Szolgáltatás	Vállalt célértékek	Teljesített értékek 2023-ban
Az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020 (XII.21) NMHH Rendelet 8.§ (1) pontja szerint az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht.129§ (1) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.	minden internet szolgáltatás	15 nap	7 nap
A 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal.	Lakossági / Üzleti Netroller szolgáltatás; FiberPlus szolgáltatás	72 óra	6 óra
	Dataring bérelt vonal szolgáltatás	48 óra	5 óra
	Worldline nagyvállalati bérelt vonal szolgáltatás	8 óra	3 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával.	minden internet szolgáltatás	30 nap	5 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve.	Lakossági / Üzleti Netroller Szolgáltatás; FiberPlus szolgáltatás	98%	99 %
	Dataring bérelt vonal szolgáltatás	99,5%	99,5%
	Worldline nagyvállalati bérelt vonal szolgáltatás	99,5 %	99,5 %

A 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.	minden internet szolgáltatás	80%	90 %
Késleltetés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésben.	minden internet szolgáltatás	5	10
Késleltetés-ingadozás: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont közötti mért értékeinek átlagos elérése.	minden internet szolgáltatás	5	10
Csomagvesztés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében – avizsgált összeköttetésben egy adott időn belül – a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa.	minden internet szolgáltatás	0	0,2

Domain igénylés esetén a Szolgáltató a szerződés aláírástól számított 2 munkanapon belül megkezdi a regisztrációs folyamatot.

WEB tárterület, FTP tárterület igénylés esetén a Szolgáltató a szerződés aláírásától számított 5 munkanapon belül vállalja a beállítások elvégzését és az egyes szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói adatok átadását.

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

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek le/feltöltés [Mbit/s]	Teljesített értékek %-ban 2023-ban
Garantált le/feltöltési sebesség a 10,00 / 10,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 10 díjcsomaghoz	5,00 / 5,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 16,00 / 16,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 16 díjcsomaghoz	8,00 / 8,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 20,00 / 20,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 20 díjcsomaghoz	10,00 / 10,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 30,00 / 30,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 30 díjcsomaghoz	15,00 / 15,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 10,00 / 10,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 10 díjcsomaghoz	5,00 / 5,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 16,00 / 16,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 16 díjcsomaghoz	8,00 / 8,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 20,00 / 20,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 20 díjcsomaghoz	10,00 / 10,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 30,00 / 30,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 30 díjcsomaghoz	15,00 / 15,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 40,00 / 40,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 40 díjcsomaghoz	20,00 / 20,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 30,00 / 30,00 Mbit/s sávszélességű Dataring 30 díjcsomaghoz	22,5 / 22,5	100

Garantált le/feltöltési sebesség a 50,00 / 50,00 Mbit/s sávszélességű Dataring 50 díjcsomaghoz	37,5 / 37,5	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 70,00 / 70,00 Mbit/s sávszélességű Dataring 70 díjcsomaghoz	52,5 / 52,5	100
Garantált le/feltöltési sebesség a x,00 / x,00 Mbit/s sávszélességű Worldline x díjcsomaghoz	x,00 / x,00	99,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 30,00 / 30,00 Mbit/s sávszélességű FiberPlus 30 díjcsomaghoz	15,00 / 15,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 50,00 / 50,00 Mbit/s sávszélességű FiberPlus 50 díjcsomaghoz	25,00 / 25,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 70,00 / 70,00 Mbit/s sávszélességű FiberPlus 70 díjcsomaghoz	35,00 / 35,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 100,00 / 100,00 Mbit/s sávszélességű FiberPlus 100 díjcsomaghoz	50,00 / 50,00	100

- Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az Előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve 9. § (12) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

- Amennyiben az Előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az Előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve (12) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató köteles az adott szolgáltatás vonatkozásában a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozóan hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékeket meghatározni.

Az értékek az egyedi megfelelőségi értékkel azonosak.

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősége adatait a Szolgáltató nyilvántartja, de 1000 Előfizető alatti szám esetén, nem kötelező ezen értékek kötelező vállalása, az ellenőrzési terv szerinti mérése és az NMHH felé való beadása a dokumentumoknak és a mérési eredményeknek.

A mutatók teljesítésénél a Fogyasztóvédelmi Törvény vonatkozó előírásait is figyelembe kell venni!

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT (minta)	
Díjcsomag neve	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	
Garantált letöltési sebesség az Előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető Szolgáltatók között (Mbit/s)	
Garantált letöltési sebesség az Előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	
Garantált feltöltési sebesség az Előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető Szolgáltatók között (Mbit/s)	
Garantált feltöltési sebesség az Előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	

Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)		
Túlforgalmazás kezelése		
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)		
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés		
VoIP		
Chat alkalmazások		
Közösségi oldalak		
Fájlcserélő alkalmazások		
Videómegosztó alkalmazások		
Online TV		
Egyéb		

A honlapon találhatóak az egyes csomagokra vonatkozó szolgáltatás leíró táblázatok, a fenti mintában szereplő adattartalommal.

4. sz. melléklet Minta szerződések
minta Netroller előfizetői szerződés

Számlázási név ¹: _____
Számlázási cím ¹: _____
Postázási név ¹: **O lásd számlázási név O egyéb:** _____
Postázási cím ¹: **O lásd számlázási cím O egyéb:** _____
Adószám ¹: _____
Céggjegyzékszám ¹: _____
Pénzforgalmi számlaszám ¹: _____
Elérhetőségek ¹: **Telefon / Fax/ e-mail:** _____
Kapcsolattartó neve, telefonszáma ¹: _____
Anyja neve (term. személy esetén) ¹: _____
Szül. hely, idő (term. személy esetén) ¹: _____
Szem. ig. szám (term. személy esetén) ¹: _____

Amennyiben az Előfizető kiskorú vagy korlátozottan cselekvőképes a törvényes képviselő adatai:

Név ¹: _____
Cím ¹: _____
Anyja neve ¹: _____
Szül. hely, idő ¹: _____
Szem. ig. szám ¹: _____

továbbiakban, mint **Előfizető**,

/Az Előfizető a szerződésben feltüntetett adataiban bekövetkező változásokat köteles írásban bejelenteni a Szolgáltató részére/
másrésről

Név	ActivCom Távközlési Kft.
Székhely	1172 Budapest, Érdem utca 13.
Telefon	+36 30 393 31 51
Hibabejelentő	+36 30 488 98 96
Ingyenes zöld szám	+36 80 315 315
Web	www.activcom.hu
E-mail	office@activcom.hu
Adószám	14329654-2-42
Bankszámlaszám	10102103-32247700-01003003
Iroda	1172 Budapest, Érdem utca 13.
Irodai telefon / fax	+36 1 920 03 00 / +36 1 920 03 01
Számlázási ügyintézés	+36 30 942 83 43
Ügyfélfogadási idő	Hétköznap 7:30 – 16:00

továbbiakban, mint **Szolgáltató**,

az alábbi feltételekkel:

1. Jelen Előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi a „Netroller szerződési feltételek” című melléklet.
2. Előfizetői nyilatkozatok (aláhúzendő): **Egyéni Előfizető (természetes személy)** **Nem egyéni Előfizető (cég)**
3. Az Előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait az Adatvédelmi szabályzatban foglaltak szerint kezelje.
4. Az Eht. 157 § (2) bekezdésében foglalt *adatállományon kívüli* adatainak kezeléséhez (aláhúzendő):

Hozzájárulok

Nem járulok hozzá

illetve az adatállományban szereplő adatainak az *Eht.-ban rögzített céloktól eltérő* felhasználásához (aláhúzendő):

Hozzájárulok

Nem járulok hozzá

(Az itt tett nyilatkozatokat az Előfizető, írásban bármikor a szerződés ideje alatt módosíthatja a Szolgáltatónál)

5. Az Előfizető az alábbi Internet szolgáltatásokat az alábbi áron rendeli meg:

Internet szolgáltatás megnevezése	Nettó havi díja	Áfa	Bruttó havi díja	Mennyiség
*Lakossági Netroller 10/10 Mbps szimmetrikus Internet szolgáltatás ²	6434,-	5 %	6756,-	
*Lakossági Netroller 16/16 Mbps szimmetrikus Internet szolgáltatás ²	8576,-	5 %	9005,-	
*Lakossági Netroller 20/20 Mbps szimmetrikus Internet szolgáltatás ²	12327,-	5 %	12943,-	
*Lakossági Netroller 30/30 Mbps szimmetrikus Internet szolgáltatás ²	17048,-	5 %	17900,-	
*Üzleti Netroller 16/16 Mbps szimmetrikus Internet szolgáltatás	12650,-	5 %	13283,-	
*Üzleti Netroller 20/20 Mbps szimmetrikus Internet szolgáltatás	20240,-	5 %	21252,-	
*Üzleti Netroller 30/30 Mbps szimmetrikus Internet szolgáltatás	25300,-	5 %	26565,-	
*Üzleti Netroller 40/40 Mbps szimmetrikus Internet szolgáltatás	33350,-	5 %	35018,-	
**Egyszeri belépési díj	19990,-	27 %	25387,-	
*Fix publikus IP cím:	1890,-	27 %	2400,-	
Egyéb:				

* Havi díjas szolgáltatás; ** Egyszeri díjas szolgáltatás

A Szolgáltató általános alapvető díjait, valamint a csomagdíjakat és feltételeket az ÁSZF 1. sz. Díjtáblázat melléklete tartalmazza tételesen.

6. A Szolgáltatás műszaki paraméterei:

Szolgáltatási hely címe:	
A szolgáltatás kezdési időpontja:	
Felhasználónév	
Jelszó	
Fix publikus IP cím	
Névleges sávszélesség	Mbps / Mbps
Mérési eredmények	Mbps / Mbps
Szolgáltatás átadása <input type="checkbox"/>	Mbps / Mbps
	Mbps / Mbps
IMAP kiszolgáló	mail.activcom.hu
SMTP kiszolgáló (hitelesítést igényel)	smtp.activcom.hu
Wifi felhasználónév	
Wifi jelszó	
Egyéb	

7. A szerződés időtartama (aláhúzendő): **Határozott²** Lejárati dátuma:

Amennyiben a szolgáltatási szerződést a Felek **határozott** időre kötik, a határozott idő miatti kedvezményeket tételesen megnevezve és a kedvezmény mértékét feltüntetve, valamint a határozott idő letelte előtti szerződés megszüntetésének jogkövetkezményeit a Felek külön mellékletben rögzítik. E melléklet (hűségidő vállalási nyilatkozat) ebben az esetben elválaszthatatlan része az Előfizetői megállapodásnak.²

Határozatlan

Lejárati dátuma: a szolgáltatás kezdési időponttól számított min. 3 hónap (azon időtartam, amíg a Előfizető a szerződést rendes felmondással nem szüntetheti meg (min. 3 hónap))

8. A csatlakoztatott végberendezés (aláhúzendő): **Előfizető tulajdonában van** Szolgáltató biztosítja

Ha az Előfizető a Szolgáltatótól kapja/vásárolja a csatlakoztatott végberendezést, az átadott eszközökről, valamint a szolgáltatási ponton elhelyezett eszközökről átadási jegyzőkönyv készül. Az eszközök értékéről és a szerződés idejének lejártá, vagy a szerződés megszűnésére vonatkozó eljárást az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

9. Az Előfizető az alábbi díjfizetési módot és díjfizetési ciklust választja:

Fizetési mód (aláhúzendő): postai csekk banki átutalás **Fizetési ciklus (aláhúzendő):** 1 hó egyéb: ...

A számlát e-mail-ben kérem az alábbi e-mail címre:

² LAKOSSÁGI NETROLLER SZOLGÁLTATÁSUNKAT SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEN MIN. 1 ÉV HŰSÉGVÁLLALÁSSAL BIZTOSÍTJUK. Amennyiben az Előfizető a hűségidő letelte előtt felmondja a szolgáltatást, a fennmaradó hónapokra szóló díjat **KÖTELES KIFIZETNI!**

10. ÁSZF-től eltérő egyéb megjegyzések:

Előfizetői szerződési feltételek Netroller szolgáltatáshoz

A teljes ÁSZF megtekinthető és letölthető a <https://www.activcom.hu/letoltesek.html> oldalon

1. A szerződés tárgya

Szolgáltató Előfizető részére 64.20.18 TEÁOR'03 KSH besorolási számú Internet szolgáltatást biztosít. A szolgáltatás meghatározása a 2. pont alatt olvasható.

2. A Netroller szolgáltatás meghatározása

A Netroller szolgáltatás szélessávú Internet hozzáférést, elektronikus levelező (e-mail) szolgáltatást és Internet web szolgáltatást tartalmaz.

A szélessávú Internet hozzáférés közvetlen számítógépes kábelen keresztül valósul meg, Szolgáltató a hozzáférési pontot az Előfizető által meghatározott ingatlanon belül építi ki. A szolgáltatás hozzáférési pont az IEEE 802.3 szabványban meghatározott 100BaseTX típusú Ethernet interfész. A szolgáltatás hozzáférési ponthoz Előfizető egy darab a fenti szabványnak megfelelő számítógéppel kapcsolódhat. A szolgáltatás hozzáférési ponthoz a fenti szabványnak megfelelő hálózati koncentrátor vagy útválasztó berendezés is csatlakoztatható.

3. A szerződés tárgyi, személyi, időbeli és területi hatálya

A Szolgáltató a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel biztosítja az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szolgáltatásokat. A szerződés személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre és a Szolgáltatóra. A szolgáltatási terület korlátozott, a szolgáltatás csak ott vehető igénybe, ahol azt Szolgáltató műszakilag biztosítani tudja. A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás. Amennyiben a szolgáltatási szerződést a Felek határozott időre kötik, a határozott idő miatti kedvezményeket és a határozott idő letelte előtti szerződés megszüntetésének jogkövetkezményeit a Felek külön mellékletben rögzítik. A melléklet ebben az esetben elválaszthatatlan része az Előfizetői megállapodásnak.

4. Előfizető jogai és kötelezettségei

A jelen szerződés aláírásával a Leendő Előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató képviselője a csatlakozási pont kiépítése céljából, előre egyeztetett időpontban ingatlanába bemenjen és ott a szükséges hálózatépítési-, szerelési munkákat elvégezze.

Előfizető joga a szolgáltatások rendeltetésszerű használata. Az Előfizetőt érintő és a nem rendeltetésszerű használatból keletkező károkért a felelősséget a Szolgáltató elhárítja magáról.

Előfizetőnek rendelkeznie kell a hardver és szoftver téren megfelelően felkészített számítógéppel a szolgáltatás igénybevételéhez. Előfizető garantálja, hogy a szolgáltatások igénybevételéhez használt berendezések műszaki és megbízhatósági paraméterei a hatósági előírásoknak és a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételeknek a szerződés hatálya alatt megfelelnek. Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítókat titokban tartani, a jogosulatlan használatból eredő károkért Előfizető felel.

Előfizető köteles a Szolgáltató által nyilvántartott adataiban történő változást 15 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni.

A szolgáltatások mindenkor Szolgáltató tulajdonát képezik, Előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan használati joggal rendelkezik, mely jogok nem kizárólagosak, nem átruházhatók és nem további értékesíthetők.

Előfizető köteles a szolgáltatásokat jogszerű, törvényes célokra és módokon használni. Tilos a szolgáltatást a hatályos magyar jogszabályok szerint üzleti vagy magántitkot sértő, bűncselekménynek minősülő vagy közmegegyezéses tilagra alkalmas módon használni.

Határozatlan idejű szerződés esetében az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása a határozott idejű szerződéssel rendelkező az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, vagy a szolgáltatás tartalma módosul – Az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést.

Az Előfizető jogvita esetén a következő eljárások állnak az Előfizető rendelkezésére: - bejelentést tehet az NMHH felé, A Hírközlési és Média Biztos felé, - panaszt tehet az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség felé, -bejelentést tehet a Gazdasági Verseny Hivatalhoz és az illetékes jegyzőhöz, - fordulhat békéltető testülethez.

5. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató a Szolgáltatást az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, vagy a Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül köteles megkezdeni, ha minden műszaki feltétel adott, és ha az Előfizetővel nem ettől eltérő külön megállapodás kötött a Szolgáltató kötelezettsége a megrendelt Internet szolgáltatásokat Előfizető részére jelen szerződés érvényességének időtartama alatt az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendelkezésre állás megtartása mellett biztosítani.

Szolgáltató köteles az Előfizető adatait a hatályos adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezelni.

Szolgáltató kötelezettsége az Internet szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfélszolgálati tanácsadást ingyenesen biztosítani Előfizető részére. Ebbe nem tartozik bele Előfizető számítógépének a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tétele.

6. Szavatosság

Szolgáltató köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni a szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében, de nem felel azon veszteségekért, vagy bármiféle kárért, amelyek a szolgáltatás meghibásodása vagy egyéb elégtelensége okozott.

7. A szolgáltatás díja, fizetési feltételek

Szolgáltató a netroller hozzáférési pont kiépítéséért a mindenkor érvényben lévő árlista szerinti belépési díjat számítja fel. A belépési díj akkor fizetendő, amikor a hozzáférési pont kiépítésének feltételei teljesülnek, azaz a teljes nyomvonal tekintetében létrejön a Szolgáltató és az ingatlan tulajdonos(ok) közötti megállapodás.

Előfizető a szolgáltatások használatáért mindenkor az érvényben lévő díjtáblázat szerinti szolgáltatási díjat fizeti meg. Előfizetéses rendszerben Szolgáltató minden hónap elején számlázza az Előfizető által kiválasztott szolgáltatás csomag havidíját. A havidíj a számlában feltüntetett időpontban és módon esedékes. Előfizető késedelmes fizetése esetén a Szolgáltató a mindenkorli jegybanki éves alapkamat kétszeresét követelheti Előfizetőtől késedelmi kamatként. Díjtartozás esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás nem mentesíti Előfizetőt

díjfizetési kötelezettsége alól. Előfizető hozzájárul, hogy díjtartozás esetén személyes adatait a Szolgáltató harmadik félnek átadja követeléseinek érvényesítése céljából.

Az ÁFA a mindenkor érvényes ÁFA törvények szerint kerül felszámításra.

8. A szerződés megszűnése, felmondás, reklamáció

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- Szolgáltatói, illetve Előfizetői rendkívüli felmondással;
- határozatlan idejű szerződés esetén Szolgáltatói, illetve Előfizetői rendes felmondással;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- a felek közös megegyezésével.

Szerződésmódosítás legfőbb esetei, fajtái, alakisága

Az Előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. Általános Szerződési Feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

9. A hiba és számlapanasz bejelentés módja

A Szolgáltató köteles a bejelentett hibákat a lehető legrövidebb időn belül elhárítani, de a hibás működés miatt kártérítési kötelezettség nem, csak az ÁSZF vonatkozó pontjában részletezett kötbér terheli. A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálat jelen ÁSZF 1 fejezetében megadott telefonszámán.

A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az Előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (Előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a Szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult. Jelen ÁSZF alkalmazása során Előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul. A szabályos hiba és/vagy számlapanasz bejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az Előfizető neve, címe, a hiba és/vagy számlapanasz jelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az Előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok. Köteles a szerződés teljesítése során, vagy a szerződés megkötését megelőzően az Előfizetőtől kapott, vagy tudomására jutott információt bizalmasan kezelni. (Lsd ÁSZF 9.pontja és Adatvédelmi szabályzat)

Előfizető a szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamációit írásos formában nyújthatja be a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájába. Szolgáltató a beérkezett reklamációkat köteles haladéktalanul kivizsgálni és a szolgáltatás minőségének helyreállítását minden lehetséges erőfeszítés árán biztosítani.

10. Záró rendelkezések

Jelen szerződéssel kapcsolatban felmerülő vitás kérdéseket a felek törekednek peren kívül rendezni. Amennyiben ez nem jár eredménnyel az Előfizető a jogorvoslatért fordulhat a felügyeleti szervekhez, bírósághoz, vagy békéltető testülethez.

A szerződés bármely pontjának módosítására csak írásbeli formában, mindkét fél erre jogosított képviselőjének aláírásával kerülhet sor.

Utalások az ÁSZF vonatkozó részeire:

Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke, ÁSZF 5. pont.

A szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit, a ÁSZF 4. pont

A szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendjét, és az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 11. pont és Adatvédelmi tájékoztató) részletesen tartalmazza.

Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, ÁSZF 5. pont.

A tervszerű karbantartásnál alkalmazandó eljárásról az ÁSZF 2. pont rendelkezik

Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná, ÁSZF11. pont,

A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete ÁSZF 6. pont;

Az Előfizető jogai a Szolgáltató hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja ÁSZF pont.

Jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére, ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 1. pontja és ÁSZF 6. pontja tartalmazza;

Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalomérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés a részletes feltételeit az ÁSZF 4. pontja és az Előfizető tájékoztató tartalmazza,

Az Előfizetőnek nyújtott Előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, ÁSZF 7. pont Kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az Általános Szerződési Feltételekben a Díjak mellékletben találhatóak,

amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerintkorlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, az ÁSZF 7. pontja tartalmazza

A határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe, a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott eseteit az ÁSZF 8. pontja tartalmazza.

A szerződés az aláírással lép hatályba.

Kelt: Budapest, 20..... ,

Mely létrejött egyrészről a(z)

Cégnév³	
Székhely¹:	
Számlázási név ¹ :	
Számlázási cím ¹ :	
Levelezési név ¹ :	
Levelezési cím ¹ :	
Telefon/Fax/E-mail ¹ :	
Adószám ¹ :	
Céggjegyzék szám ¹ :	
Bankszámlaszám:	
Pénzügyi kapcsolattartó neve és elérhetőségei ¹ :	
Technikai kapcsolattartó neve és elérhetőségei ¹ :	

Természetes személy esetén

Előfizető neve¹:	
Lakhelye/Tartózkodási címe¹:	
Számlázási név ¹ :	
Számlázási cím ¹ :	
Levelezési név ¹ :	
Levelezési cím ¹ :	
Telefon/Fax/E-mail ¹ :	
Anyja neve ¹ :	
Születési hely, idő ¹ :	
Személyigazolvány száma ¹ :	
Bankszámlaszám:	

továbbiakban, mint **Előfizető**,

/Az Előfizető a szerződésben feltüntetett adataiban bekövetkező változásokat köteles írásban bejelenteni a Szolgáltató részére/

másrészről az

Név:	ActivCom Távközlési Kft.
Székhely:	1172 Budapest, Érdem utca 13.
Telefon/Fax:	+36 1/920-03-00, +36 80/315-315 /+36 1/920-03-01 (H-P 7:30-16:00)
Hibabejelentés:	+36 30/488-98-96
Adószám:	14329654-2-42
Céggjegyzék szám:	01-09-899056
Honlap címe:	www.activcom.hu
E-mail címe:	office@activcom.hu
Ügyfélszolgálat:	1172 Budapest, Érdem utca 13. (H-P 7:30-16:00)
Bankszámlaszám:	MBH 10102103-32247700-01003003

továbbiakban, mint **Szolgáltató**, együttesen **Felek** között az alábbi feltételek mellett.

³ A szerződéskötés feltétele az Előfizető adatainak önkéntes megadása. Az adatkezelés jogalapja szerződés teljesítése, az adatkezelés célja a kapcsolattartás, a szerződésből eredő igényérvényesítés, szerződéses kötelezettségeknek való megfelelés biztosítása.

Szerződés tárgya

- 1.1. Szolgáltató az Előfizető számára az 2.1. Pontban részletezettek szerint 64.20.18 KSH besorolási számú Internet szolgáltatást biztosít, mely ellenértékéért Előfizető a 3.1 pontban meghatározott díjat köteles fizetni.

2. Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások

- 2.1. Szolgáltató az alábbiakban részletezett szolgáltatásokat nyújtja az Előfizetőnek:

FiberPlus/..... Mbps Internet szolgáltatás/..... Mbps sebességű korlátlan Internet hozzáférés 1 db fix publikus IP cím igényelhető Éves szintű rendelkezésre állás 98%
---	---

(garantált le,-feltöltési sebesség a szolgáltatási csomag 50%-a)

- 2.2. Szolgáltató a szolgáltatáshoz történő hozzáférést az alábbi helyszíne(ke)n biztosítja:

Létesítési hely

3. Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások egyszeri és havidíjai, fizetési feltételek

- 3.1. Előfizető a szolgáltatások létesítéséért és igénybevételeért az alábbi táblázatban foglalt egyszeri és havidíjat fizeti meg a Szolgáltató számlája alapján:

Megnevezés	Csatlakozási/Havidíj*
FiberPlus/..... Mbps Internet szolgáltatás havi díja Ft/hó
Fix publikus IP cím szolgáltatás	1890,- Ft/hó
FiberPlus egyszeri csatlakozási díj** Ft

*Fenti összegek nettó értékek, az ÁFA a mindenkor érvényes ÁFA törvények szerint kerül számlázásra.

- 3.2. A díjfizetés módja: csekk átutalás
- 3.3. Szolgáltató a havidíjat mindenkor a tárgyhónap 15. napjáig számlázza, a havidíj a számlában feltüntetett időpontban és módon esedékes.
- 3.4. Előfizető késedelmes fizetés esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresét köteles éves késedelmi kamatként megfizetni.
- 3.5. Számlapanaszok bejelentésének módja az ÁSZF 6.3 pontjában foglaltak alapján.
- 3.6. Előfizető késedelmes fizetése esetén Szolgáltató írásban megküldött fizetési felszólítást követően jogosult a szolgáltatás korlátozására. Előfizető a szolgáltatás korlátozását abban az esetben érvényesíti amennyiben Előfizető a számla fizetési határidejétől számított harminc (30) napon belül nem tesz eleget fizetési kötelezettségének.
- 3.7. Felek megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a díjtartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

4. A szerződés időtartama, felmondás, reklamáció

- 4.1. Felek jelen szerződést határozott időtartamra kötik. határozatlan időtartamra kötik.

A számlát e-mail-ben kérem az alábbi e-mail címre:

..... hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén: Kijelentem, hogy a Szolgáltató felajánlotta részemre a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatta annak részletes feltételeit, valamint a szerződés megkötését megelőzően a határozott idejű Előfizetői

szerződés teljes időtartama alatt engem terhelő valamennyi költség összegéről tájékoztatott. Ennek ismeretében a hónapra szóló határozott időtartamú Előfizetői szerződést kívánom megkötni.

Előfizető elfogadja, hogy a szolgáltatás bekapcsolásától/eszköz átadásától számítva a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú Előfizetői szerződését rendes felmondás útján határozott idő alatt megszűnteti vagy bármely más módon – így a díjtartozás miatti korlátozást követően a Szolgáltató általi felmondás útján – megszűnik, az általa igénybe vett kedvezményeket Szolgáltató jogosult kiszámlázni részére és azt az Előfizető köteles megfizetni.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép. Nem lép határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti.

4.2. A jelen szerződés megszűnésének feltételei az ÁSZF 9. pontja alapján:

- 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.
- Jelen szerződést Előfizető a határozott időtartam lejártá után indoklás nélkül rendes úton írásban (postai levél, e-mail, fax) jogosult legfeljebb nyolc napos felmondási idő megtartása mellett felmondani.
- Előfizető a határozott idő alatt kötbérfizetés kötelezettség terhe nélkül jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén.

4.3. A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF 9. pontja tartalmazza.

4.4. Jelen szerződésben meghatározott hűségidőszak a szolgáltatás átadás-átvételének napjától (FiberPlus Előfizetői szerződés 1.sz. mellékletben szereplő átadás-átvételi jegyzőkönyv keltezése) lép életbe.

5. Előfizető jogai és kötelezettségei

- 5.1. Előfizető joga az Internet szolgáltatások rendeltetésszerű használata. Az Előfizetőt érintő és nem rendeltetésszerű használatból keletkező károkért való felelősséget a Szolgáltató elhárítja magától.
- 5.2. Az Internet szolgáltatások mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezik, Előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan használati joggal rendelkezik, mely jogok nem kizárólagosak, nem átruházhatók és nem tovább értékesíthetők.
- 5.3. Előfizető köteles a szolgáltatásokat jogszerű, törvényes célokra és módokon használni. Tilos a szolgáltatást a hatályos magyar jogszabályok szerint üzleti vagy magántitkot sértő, bűncselekménynek minősülő vagy közmegebotránkoztatásra alkalmas módon használni.
- 5.4. Előfizető köteles a szolgáltatás díjait számla ellenében annak esedékességekor a Szolgáltatónak megfizetni.

6. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 6.1. Szolgáltató kötelezettsége a megrendelt Internet szolgáltatásokat Előfizető részére a 2.1 pontban meghatározottak szerint, jelen szerződés érvényességének időtartama alatt folyamatosan biztosítani.
- 6.2. Szolgáltató köteles az Előfizető adatait a hatályos adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezelni.
- 6.3. Szolgáltató kötelezettsége az Internet szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfélszolgálati tanácsadást ingyenesen biztosítani Előfizető részére. Ebbe nem tartozik bele a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezések (számítógépek) installálása, javítása, karbantartása, a szolgáltatás fogadására való alkalmassá tétele.

7. Szolgáltatás megkezdésének illetve a csatlakozás telepítésének határideje

- 7.1. Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges berendezéseket jelen szerződés mindkét fél általi aláírását követően, az időrendben későbbi aláírástól számított kilencven (90) napon belül az Előfizető által megjelölt létesítési helyen üzembe helyezi és a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

7.2. A telepítést követően Felek átadás-átvételi jegyzőkönyvet (1. számú melléklet) készítenek. Felek képviselőjében jelen lévő személyek a jegyzőkönyvben rögzítik a szolgáltatás eléréséhez szükséges technikai azonosítókat, a szolgáltatás minőségére vonatkozó mérési eredményeket, illetve Előfizető képviselője átveszi a műszaki kialakítást (kábelezés, átadási felület stb). A jegyzőkönyvet a Felek részéről jelen lévő személyek hitelesítik aláírásukkal. Felek kijelentik, hogy a jegyzőkönyv felvételéhez nem szükséges aláírásra jogosult személy jelenléte és aláírása.

7.3. A telepített berendezések a szolgáltatás nyújtásának időtartama alatt a Szolgáltató tulajdonában maradnak, kivéve, ha azokat az Előfizető megvásárolja..

8. Rendelkezésre állás, minőségi garanciák, hibabejelentés

8.1. Szolgáltató szavatolja, hogy valamennyi általa nyújtott szolgáltatás működőképes a telepítés napjától.

8.2. Szolgáltató köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni a szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében, de nem felel azon veszteségekért, vagy bármiféle kárért amelyek a szolgáltatás meghibásodása vagy egyéb elégtelensége okozott.

8.3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Internet hálózat működésében harmadik fél által okozott információ veszteségekért, túlterhelésekért és üzemzavarért.

8.4. Amennyiben a szolgáltatás a vállalt műszaki paraméterekkel részben vagy egészben nem érhető el az Előfizető számára, akkor az Előfizetőnek ezt jeleznie kell a Szolgáltató kijelölt támogatási központja, illetve kapcsolattartója felé. A szolgáltatás kiesése annak hibajegyen rögzített bejelentésétől tekinthető igazoltnak. A hibabejelentés az alábbi elérhetőségeken tehető meg:

Hibabejelentő telefon / hepldesk: **+36 30/488-98-96**

E-mail: office@activcom.hu

Fax: **+36 1/920-03-01**

Szolgáltató minden bejelentett hibát regisztrál, melyet Előfizetőnek visszaigazol és az Előfizetőt haladéktalanul értesíti a hiba elhárításáról.

A hibaelhárításra vállalt határidő maximum 72 óra.

8.5. A szolgáltatás maradéktalanul történő visszaállításáról a Szolgáltató köteles az Előfizető kijelölt kapcsolattartóinak egyikét értesíteni. A szolgáltatás ezen értesítéssel tekinthető visszaállítottnak.

8.6. Rendelkezésre állásba nem számítanak bele az alábbi események:

- Előre ütemezett rendszerkarbantartás, mely pontos időpontjáról és a kiesés várható időtartamáról Szolgáltató legalább 3 nappal megelőzőleg hivatalos értesítést küldött.
- A vismajor események által okozott üzemszünetek, mint például a természeti katasztrófák, szándékos vagy gondatlan rongálás, lopás illetve bűncselekmények.
- Súlyos energia ellátási zavarok, melyeket az elektromos Szolgáltató hibája vagy előre ütemezett karbantartási munkái okoznak.

Ilyen esetekben a Szolgáltató köteles az üzemszünet tényét és annak kiváltó okát jegyzőkönyvezni, melynek egy példányát eljuttatja Előfizetőhöz. Szolgáltató továbbá köteles minden tőle elvárható megtenni a szolgáltatás mihamarabbi újraindításának érdekében.

8.7. A hibabejelentéssel és kezeléssel kapcsolatos egyéb rendelkezéseket az ÁSZF 6. pontja tartalmazza.

9. Adatkezelés

Előfizető nyilatkozata: A Szolgáltató a kötelező adatkezelési eseteken felül, az Eht. 157. § (2) bekezdésben foglalt adatállományon kívüli személyes adataimat az alábbi célból kezelheti:

	igen	nem
Személyes adataim Előfizetői névjegyzékben (telefonkönyv) való rögzítéshez hozzájárulok:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Személyes adataim forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok igénybevételeéhez, illetve további felhasználásához hozzájárulok:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------

Hírlevélhez hozzájárulás: Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés, Szolgáltató akcióiról, kedvezményeiről szóló tájékoztatás céljából a személyes adataim – Szolgáltató, vagy megbízottja általi – kezeléséhez hozzájárulok:

Egyéni előfizetés:

Nem egyéni (céges) előfizetés:

Igényfelméréshez hozzájárulás: Előfizetői igények felmérése, piac- és közvélemény-kutatás céljából személyes adataim – Szolgáltató vagy megbízottja általi – kezeléséhez hozzájárulok:

A Szolgáltató tájékoztatást nyújtott részemre arról, hogy az Eht. 157. § (10) bekezdése alapján kérelemre köteles a nála rendelkezésre álló adatokat átadni az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóságnak, bíróságnak, ügyészségnek és nemzetbiztonsági szolgálatnak a törvényben meghatározott feladataik ellátásának biztosítása céljából. A tájékoztatást tudomásul vettem.

A szolgáltatás korlátozása, megszüntetése esetén, vagy ha más okból szükséges, Szolgáltató közvetlen értesítésre a következő elérhetőségeimet használhatja fel: Isd. fejléc, vagy

Telefon: _____ **Email cím:** _____

Előfizető jelen pontban írt nyilatkozatainak módosítását, illetve visszavonását Szolgáltatónál kezdeményezheti a 2. pontban meghatározott csatornákon keresztül. A kérelemnek Szolgáltató a kézhezvételt követő 30 napon belül tesz eleget.

Előfizető kijelenti, hogy az adatkezelés megkezdése előtt egyértelmű és részletes tájékoztatást kapott az adatai kezeléséről, annak céljáról, jogalapjáról és az adatkezelés időtartamáról. igen nem

Az Activcom Kft. Adatvédelmi tájékoztatója <https://www.activcom.hu/letoltesek.html> oldalon érhető el.

10. Záró rendelkezések

- 10.1. Jelen szerződéssel kapcsolatban felmerülő vitás kérdéseket a felek törekednek peren kívül rendezni. Jogvita esetén az Előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, az ÁSZF 1. pontja szerint.
- 10.2. Jelen szerződés két azonos példányban készült. Módosítására csak írásbeli formában, mindkét fél erre jogosított képviselőjének aláírásával kerülhet sor.
- 10.3. Jelen Előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételei. Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elérhetőek az ügyfélszolgálati irodában és a honlapon.
- 10.4. Csatolt dokumentumok:
 meghatalmazás cégkivonat aláírási címpéldány egyéb:
.....
- 10.5. ÁSZF-től eltérő egyéb megjegyzések:
.....
.....
- 10.6. Szerződő felek jelen Előfizetői szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írják alá.

Kelt:, év hó nap

*minta **Műszaki adatlap***

Előfizető neve	
Telepítés helye (Létesítési hely)	
Kapcsolattartó neve, telefonszáma	
Munka jellege	bekötés <input type="checkbox"/> javítás <input type="checkbox"/> leszerelés <input type="checkbox"/> egyéb <input type="checkbox"/>
Szolgáltatás típusa	NetRoller <input type="checkbox"/> FiberPlus <input type="checkbox"/> DataRing <input type="checkbox"/> WorldLine <input type="checkbox"/>
Munka időpontja (Átadás időpontja)	
Tudnivalók, kérések	
Munka leírása	

A Szolgáltató az Internet szolgáltatások használatához az alábbi technikai azonosítókat állítja be:

NR/FP	Felhasználónév		
	Jelszó		
	Fix publikus IP cím		
DR / WL	IP cím		
	Mask		
	Gateway		
	DNS		
	DNS2		
Névleges sávszélesség		Mbps	Mbps
Mérési eredmények / Szolgáltatás átadása <input type="checkbox"/>		Mbps	Mbps
IMAP kiszolgáló			
SMTP kiszolgáló (hitelesítést igényel)			
Wifi felhasználónév			
Wifi jelszó			
Egyéb			

Eszköz Átadás-Átvételi Jegyzőkönyv

Alulírott (OLVASHATÓ NÉV, TELEFONSZÁM) igazolom, hogy a Szolgáltató képviselőjétől az alábbiakban részletezett kihelyezett eszköz(öke)t sérülésmentes, működőképés állapotban, használatra átvettem.

	A szolgáltatás használatához kihelyezett eszközök megnevezése	számlázandó *		db	Nettó ára + Áfa (Áfa mértéke 27%)
		igen	nem		
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

*jelölje x-el, hogy igen, vagy nem

	Választható routerek	Nettó ára+Áfa (Áfa mértéke 27%)	számlázandó darab **
1.	MikroTik RouterBoard RB941-2nD-TC HAP Lite SOHO wireless router	10.300,- Ft + Áfa	
2.	MikroTik RouterBoard RB951Ui-2nD HAP SOHO wireless router	18.000,- Ft + Áfa	

**jelölje számmal, hány darabot kér; valamint jelezze, ha más névre, címre kéri az eszköztől kiállított számlát. Helyszíni számlakiállítás nem lehetséges!

A bekötési ponton elhelyezett eszközök (rádiós eszköz, antenna, kábel, szerelvények, stb....), melyeket az Előfizető nem vásárolt meg, a Szolgáltató tulajdonát képezik, a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért, meghibásodásért, sérülésekért az Előfizető anyagi felelősséggel tartozik. Az Előfizető a nem megvásárolt eszközökre és szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatóak.

A Szolgáltató adatai:

Név	ActivCom Távközlési Kft.
Székhely	1172 Budapest, Érdem utca 13..
Hibabejelentő	+36 30 488 98 96
E-mail	office@activcom.hu
Web	www.activcom.hu
Adószám	14329654-2-42
Bankszámlaszám	10102103-32247700-01003003
Iroda	1172 Budapest, Érdem utca 13.
Irodai telefon / fax	+36 1 920 03 00 / +36 1 920 03 01
Számlázási ügyintézés	+36 30 942 83 43
Ügyfélfogadási idő	7:30 – 16:00

....., év hónap nap.

.....
Szolgáltató részéről

.....
Előfizető

5. sz. melléklet Előfizetői tájékoztató a biztonsági kérdésekről

Előfizetői tájékoztató az Eht. 2003. évi C. törvény 156.§ (3) bekezdése alapján hírközlési szolgáltatás nyújtásához

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja

- a) a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és
- b) a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

1. ÁSZF-ben is rögzített kockázatok és tehető intézkedések

A hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása és a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében előírt kötelezettségek

- A Szolgáltató – a hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében – az Előfizetők, felhasználók számára az Általános Szerződési Feltételekben és az egyedi Előfizetői szerződésben rögzített minőségben, átlátható módon köteles biztosítani az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést.

- A Szolgáltató köteles az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukra feltölteni, hozzáférhetővé tenni és folyamatosan frissíteni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatok megjelölését (címét), formátumát, részletes tartalmát és a hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározását a 3. melléklet tartalmazza.

- A Szolgáltató az általa nyújtott egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket internetes honlapján közvetlenül az egyes ajánlatok mellett köteles közzétenni.

- Amennyiben a Szolgáltató az általa nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatási csomagokat összefoglaló táblázatban jeleníti meg, az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket közvetlenül az összefoglaló táblázat mellett köteles elhelyezni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató link betűmérete nem lehet kisebb, mint a Szolgáltató által közzétett kereskedelmi kommunikációban használt közlés betűmérete.

- A Szolgáltató – a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében – internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalakon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatót.

- A Szolgáltató köteles valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítani.

- A Gyermekvédelmi Internet-kerekasztal (a továbbiakban: Kerekasztal) az internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók számára kidolgozott és közzétett ajánlásokkal segíti elő az előző bekezdés szerinti követelményeknek megfelelő szűrőszoftverek fejlesztését vagy kiválasztását. A Kerekasztal ösztönzi a Szolgáltatókat az összehangolt szűrőszoftver-politika kialakítására és elősegíti e tevékenységük körében az önszabályozó jellegű együttműködésüket.

E-mailek központi vírusellenőrzése

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az emailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus)

talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét. A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.

A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa.”

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet. A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az Előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.” Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat és az Előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.”

Hálózathasználati irányelvek

Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a Szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.”

Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A Szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a Szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.”

2. További kockázatok és Előfizető által tehető intézkedések

2.1.

Mivel az internet szabad hálózat, számítógépét mindenkinek védenie kell a vírusok és a nem kívánt látogatók, programok, kéretlen levelek (spam) ellen. A számítógépek megfelelő védelme minden Előfizető és felhasználó érdeke és felelőssége is, mert a kártékony programok átvehetik gépük felett az irányítást, és akár személyes adatokhoz való hozzáférést is lehetővé teszik. A vírusok és más biztonsági fenyegetések ellen számos ingyenes és fizetős víruskereső-, tűzfal-szoftver, illetve biztonsági programcsomag közül lehet választani. Fontos azonban azon szabály betartása, hogy csak ellenőrzött helyről történjen alkalmazások letöltése számítógépre és a védelmi szoftverek folyamatosan kerüljenek frissítésre. A programfejlesztők számos vírusvédelmi csomagot fejlesztettek ki, ezek ára és tudása is széles skálán mozog, de – tájékozódást követően – ajánlatos ezek valamelyikét a számítógépre telepíteni és rendszeresen frissíteni. A biztonsági programok mellett a számítógépen futó operációs rendszer és a felhasználói programok (pl. internetböngésző és a hozzá tartozó bővítmények, szövegszerkesztő, táblázatkezelő) rendszeres frissítése is szükséges. Amennyiben az internet-hozzáférés vezeték nélküli hálózaton (WiFi) történő megosztására kerül sor például a lakáson, irodán belül, úgy a hálózat védelmét szolgáló titkosítást mindenképpen szükséges bekapcsolni, mert ellenkező esetben idegenek akár az utcáról is felkapcsolódhatnak rá, és az így „felkínált” internet-hozzáférést használva követhetnek el jogsértéseket, akár bűncselekményeket is. A helyes beállításokhoz javasolt az internetSzolgáltató, vagy számítógép-karbantartással foglalkozó szakember segítségét kérni.

Tekintettel kell lenni arra, hogy az interneten elérhető tartalmak letöltése szerzői jogi kérdéseket vethet fel, ezért azok szabad felhasználhatóságáról, illetve a felhasználás feltételeiről tájékozódni szükséges. Az Előfizető számára javasolt minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve ahhoz tartozó jelszó (kód) védelme érdekében. A szolgáltatások igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása.

Tippek a kéretlen e-mail (SPAM) elkerülésére

☒ Körültekintően szükséges eljárni és a részletek ismeretében döntést hozni abban az esetben, ha egy-egy klikkeléssel az adataink kezeléséhez történő beleegyezés vagy hozzájárulás megadása történik. „Javasolt más-más e-mail címek használata publikus helyre történő írás (online vásárlás, chat, fórumok), speciális ajánlatokra történő válaszadás, vagy kérdőívek kitöltése esetén.

☒ Javasolt elkerülni nyilvános oldalakon e-mail cím, telefonszám megadását. A közösségi weboldalakon (iwiw, Facebook stb.) történő részvétel esetén is körültekintően kell eljárni és javasolt mérlegelni a megadott adatok körét, valamint hogy azokat mely más felhasználók láthatják.

☒ Javasolt olyan e-mail cím használata, mely könnyen megjegyezhető, azonban a spammerek és címgyűjtők számára nehezen található ki.

☒ Ha valamely eljárás vagy szolgáltatás igénybevétele során személyes adatok megadását kérik, javasolt tájékozódni, hogy azokra miért van szükség, milyen célra kerülnek felhasználásra a továbbiakban, illetve mindig alaposan szükséges átolvasni az általános szerződési vagy felhasználási feltételeket vagy az adatvédelmi szabályzatot.

☒ Javasolt értesíteni az internetSzolgáltatót, a helyi rendszergazdát, és ha kideríthető, a küldő Szolgáltatóját is abban az esetben, ha az általa üzemeltetett hálózathoz igen nagyszámú kéretlen hirdetés küldésének észlelésére kerül sor.

☒ Sok esetben az internetSzolgáltató, vagy a levelezési Szolgáltató már biztosítja az kéretlen, vagy ártalmas elektronikus levelek szűrését, mellyel kapcsolatos lehetőségekről javasolt érdeklődni a Szolgáltatónál.

☒ Az interneten számtalan, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető szűrőprogram (spamszűrő) érhető el, javasolt ezek valamelyikének használata. Egyes levelezőprogramokba a szűrő már be is van építve. A szűrőprogramok beállításai – szükség szerint – az egyéni igényeknek megfelelően átalakíthatók.

2.2.

A végponton történő szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői berendezéseket, megfelelő helyen és környezeti viszonyok mellett szükséges üzemeltetni. Amennyiben az időjárási viszonyok indokoltá teszik (vihar, villámlás) az Előfizetőnek javasolt a szolgáltatás igénybevételére használt eszközöket

áramtalanítani, mivel a távközlő hálózatba, vagy villamos hálózaton érkező túlfeszültség az Előfizetői eszközökben kárt tehet.

2.3

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az Előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt „programfile”-ban jut el az Előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „programfile”-t a dokumentum megnyitása nélkül töröljön az Előfizető, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára. A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírust tartalmazó levelek fogadását elutasítja és az elutasítás tényét és okát jelzi a feladónak. A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák alkalmazása során elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

6.sz. melléklet Fogalmak értelmezése

Értelmezések az 2003 C tv.,Eht alapján:

1/b. *Adatkicserélő központ*: adatkicserélő szolgáltatás nyújtását lehetővé tevő osztott elektronikus hírközlő hálózat.

1/c. *Adatkicserélő szolgáltatás*: Előfizetők, elektronikus hírközlési Szolgáltatók, vagy információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók által kezdeményezett, illetve fogadott IP alapú adatforgalom továbbítását lehetővé tevő, adatkicserélő központ útján természetes vagy jogi személy adatkicserélő Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás.

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

11. *Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás*: az e törvényben meghatározott azon elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyek meghatározott minőségben, a Magyar Köztársaság területén bárhol, minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehetők.

13. *Elektronikus hírközlési szolgáltatás*: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat Szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.

14. *Elektronikus hírközlési Szolgáltató*: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

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

23. *Előfizetői hozzáférési pont*: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

25/B. *Építési munka*: olyan építési vagy közművesítési munkák, amelyek összességében vett eredménye önmagában alkalmas valamely gazdasági vagy műszaki funkció ellátására, és amely egy fizikai infrastruktúra legalább egy elemét érinti.

25/C. *Épületen belüli fizikai infrastruktúra*: a végfelhasználói helyen található fizikai infrastruktúra vagy létesítmény, ideértve a vezetékes vagy a vezeték nélküli hozzáférési hálózatok fogadására szánt, közös tulajdonban lévő elemeket is, amennyiben ezek a hozzáférési hálózatok alkalmasak Előfizetői szolgáltatás nyújtására és az épület hozzáférési pontjának az elektronikus hírközlő hálózat hálózati végpontjával való összekapcsolására.

25/D. *Épület-hozzáférési pont*: az épületen belül vagy kívül elhelyezkedő, a Szolgáltatók számára hozzáférhető azon fizikai pont, amely lehetővé teszi a nagy sebességű technológia fogadására kész, épületen belüli fizikai infrastruktúrához való fizikai és logikai csatlakozást.

24. *Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató*: azon elektronikus hírközlési Szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az Előfizetővel Előfizetői szerződést kötött.

25. *Előfizetői szolgáltatás*: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

28. *Fogyasztó*: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

34. *Hálózati hozzáférési pont*: a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.

41. *Helyhez kötött telefonszolgáltatás*: helyhez kötött Előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

42. *Helyhez kötött telefonhálózat*: helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő nyilvános telefonhálózat.

49. *Helymeghatározási adat*: az elektronikus hírközlő hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás során kezelt bármely adat, amely egy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználója végberendezésének földrajzi helyzetét jelzi.

49/a. *Helymeghatározási szolgáltatás*: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az Előfizető vagy felhasználó helymeghatározási adatainak megadásával nyújtanak.

57. *Interfész*: a jelen törvény alkalmazásában

a) *hálózati interfész*: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál,

b) *Előfizetői interfész*: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amelyen keresztül a Szolgáltató a felhasználónak Előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz,

c) *rádióinterfész*: a rádióhullámoknak a rádió-berendezések közötti átviteli útját meghatározó rádiós csatlakozási felület, valamint ennek műszaki jellemzői.

64/a. *Kis és középvállalkozás*: a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások.

77. *Műsorterjesztés*: az 5/a. pont szerinti bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaSzolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaSzolgáltatótól az Előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszál-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a műsor Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az Előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

(4) Az Eht. 188. §-a a következő 80/b. ponttal egészül ki: (E törvény alkalmazásában:) „80/b. *Nagy sebességű technológia fogadására kész, épületen belüli fizikai infrastruktúra*: nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózatok elemeinek fogadására szánt vagy ilyen hálózat működését lehetővé tevő, épületen belüli fizikai infrastruktúra.

(5) Az Eht. 188. §-a a következő 84/a. és 84/b. ponttal egészül ki: (E törvény alkalmazásában:) „84/a. *Nyilvános adatkicserélő szolgáltatás*: természetes vagy jogi személy nyilvános adatkicserélő Szolgáltató által nyilvános adatkicserélő központ útján nyújtott olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelyet nyilvánosan hozzáférhető feltételrendszer szerint, megkülönböztetéstől mentesen vehetnek igénybe az elektronikus hírközlési Szolgáltatók, médiaSzolgáltatók és az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók.

84/b. *Nyilvános adatkicserélő központ*: a nyilvános adatkicserélő szolgáltatás nyújtását lehetővé tevő osztott elektronikus hírközlő hálózat.

85. *Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat*: teljesen vagy elsősorban a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt elektronikus hírközlő hálózat.

86. *Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás)*: olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását.

87. *Nyilvános telefonhálózat (telefonhálózat)*: olyan nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, amelyen részben vagy egészben nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújtanak, illetve amely alkalmas hálózati végpontok között beszéd, továbbá más kommunikációra, így különösen a telefax és adatkommunikációra.

95. *Rádiótávközlő hálózat*: olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben, illetőleg jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg.

110. *Vállalkozás*: Az a természetes és a jogi személy, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaság - ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is - amelynek a Magyar Köztársaság területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben a Magyar Köztársaság területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik.

110/a. *Végfelhasználó*: olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

110/b. *Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás*: azon vállalkozás, amely a végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződések részletes szabályairól

a) *Előfizetői bejelentés*: az Előfizetői panasz és a hibabejelentés;

b) *Előfizetői panasz*: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;

c) *hibabejelentés*: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

d) *üzleti Előfizető*: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;

e) *tartós adathordozó*: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása

Elnevezés	Definíció
Kínált letöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott Előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa. ¹
Kínált feltöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített, az internet-hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott Előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa. ²
Garantált letöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési Szolgáltató által az adott Előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség. ³
Garantált feltöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési Szolgáltató által az adott Előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség. ³
Csomagban foglalt adatforgalom	Az elektronikus hírközlési Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott Előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban

	fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Túlforgalmazás kezelése	Az elektronikus hírközlési Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.
Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége	Az elektronikus hírközlési Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott Előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).
Felhasználási módok VoIP Chat alkalmazások Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb	Az elektronikus hírközlési Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: – igénybe vehető – nem vehető igénybe – feltételekkel vehető igénybe.

¹ Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 2. § (1) bekezdés 12. pontja alapján.

² A Rendelet 2. § (1) bekezdés 12. pontja alapján.

³ A Rendelet 2. § (1) bekezdés 6. pontja alapján.

7. sz. melléklet Hálózat használati irányelvek

A Internet szolgáltatását igénybe vevő Előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a Szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
5. Nem megengedett magatartások, amelyek:
 - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
 - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
 - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezető,
 - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - becsmélők és megalázók,
 - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
 - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
 - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
 - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalját indokolatlanul zavarják,
 - az Előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalját, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.