

**Opticon Kft.**  
**ÁSZF kivonata**

**Hatályos: 2012. január 2-től**

**1. A szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje:**

1.1. A Szolgáltató neve és címe:

A Szolgáltató neve: Opticon Telekommunikációs Hálózati Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
Rövidített neve: Opticon Kft.  
Cégjegyzékszáma: Cg. 03-09-105950  
Székhelyének címe: 6000 Kecskemét, Kisfaludy u. 6-8.  
Telefonszám: 76-999-605; 76-999-602  
Telefaxszám: 76-504-365

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

Ügyfélszolgálat címe, e-mail címe: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 22.  
Nyitva tartási ideje: Munkanapokon: 8-17 óráig  
Telefonszáma, telefaxszáma: 76-999-600; 76-999-666  
E-mail: info@opticon.hu

1.2.1. Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terheli a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt a központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):

Terület megjelölése: 35; 54; 23; 1; 53; 52; 36; 37; 96; 82; 59; 48; 76; 83; 45; 85; 44; 49; 46; 69; 93; 42; 75; 72; 84; 99; 22; 74; 26; 47; 73; 56; 94; 87; 34; 92; 25; 33; 28; 57; 62; 63; 24; 27; 88; 66; 68; 89; 32; 95; 79; 78; 77; 29 körzetszámú földrajzi számozási terület  
Nyitvatartási idő: Telefonos bejelentés: 08—21 óráig,  
Üzenetrögzítő bejelentés: 21-08 óráig  
Bejelentés e-mailben: 0-24 óráig  
Telefonszáma: 76-999-606, 1276  
E-mail címe: hibajegy@opticon.hu

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.opticon.hu](http://www.opticon.hu)

**2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése:**

2.1. A Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonon, Interneten és ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is.

2.2. 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, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

2.3. Az előfizető panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az előfizető bejelentése illetve panaszja alapján tartalmazza:

- a) az előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza

- a) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- b) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- c) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

2.4. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan 6.2.5. pontban írtak szerint köteles eljárni.

2.5. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

2.6. 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 a díj nem fizetése miatt felmondani.

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. 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.

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

2.11. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az előfizető vagyónában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

2.12. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelme elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

2.13. 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.

2.14. Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

2.15. 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 kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

2.16. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség):

2.16.1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, előfizető szolgáltatások műszaki minőségével, hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén:

A területileg illetékes NMHH vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda

Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.

Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf.:997

Telefon: 1-468-0673

Telefax: 1-468-06-80

Internet: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

2.16.2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (külön panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés stb.) kapcsolatos vita esetén:

A területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség.

Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf.: 452

Telefon: 76-513-765

Telefax: 76-513-710

Internet: [ww.nfh.hu](http://ww.nfh.hu)

2.16.3. A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.: 1036

Telefonos tanácsadás: 06-1-472-8851

Telefax: 06-1-472-8905

Internet: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

2.16.4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Kecskemét Megyei Jogú Város Önkormányzat jegyzője

Cím: 6000 Kecskemét, Kossuth tér 1.

Telefon: 76/513-513

Telefax: 76/513-538

Internet: [www.kecskemethu](http://www.kecskemethu)

2.16.5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Kecskeméti Városi Bíróság

Cím: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 7-19.

Postacím: 6001 Kecskemét Pf.: 43.

Telefon: 76/519-519

Telefax: 761507-353

### **3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az Eht. 154. § alapján:**

3.1. Az ÁSZF 10.1.1. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

3.2. A Szolgáltató az előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni.

3.3. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is.

3.4. Szolgáltató köteles bizonyítani, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel.

3.5. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

3.6. Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A perre a Szolgáltató székhely (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes. Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

3.7. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse: a cég mindenkor ügyvezetője.

### **4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása pontosan hol találhatóak az általános szerződési feltételekben:**

Az ÁSZF 1.-2.-3. sz. mellékletében és a Opticon Kft. honlapján található.

### **5. A számlázás módja:**

5.1. A díjfizetés módja: Az előfizető a 2. sz. melléklet díjtáblázat szerinti állandó vagy a Szolgáltató honlapján közzétett kedvezményes havi díjakat az adott hónapban havonta előre, míg a használati időtől, illetve adatforgalomtól függő díjakat havonta utólag a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni.

5.1.1. Az előfizető számláját a következő módon fizetheti:

- a) banki átutalás
- b) díjbeszedéssel megbízott jogi, vagy természetes személy bevonásával
- c) postai készpénzátutalási megbízással (csekken) történő befizetéssel;
- d) ügyfélszolgálaton készpénz befizetésével

5.1.2. Szolgáltató jogosult az egyes fizetési módokhoz kapcsolódóan különböző díjkedvezményt biztosítani az előfizetőnek.

5.2.. A befizetés határidejét a számla tartalmazza. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

5.3. A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott postai vagy elektronikus levélcímre küldi ki, és azt az ügyfél on-line ügyfélkapuján keresztül igénybe vehető fiókjában helyezi el előfizető választása szerint.

5.4. Késedelmi kamat: Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti meg.

## **6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása:**

6.1. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):

Terület megjelölése:	35; 54; 23; 1; 53; 52; 36; 37; 96; 82; 59; 48; 76; 83; 45; 85; 44; 49; 46; 69; 93; 42; 75; 72; 84; 99; 22; 74; 26; 47; 73; 56; 94; 87; 34; 92; 25; 33; 28; 57; 62; 63; 24; 27; 88; 66; 68; 89; 32; 95; 79; 78; 77; 29 körzetszámú földrajzi számozási terület
Nyitvatartási idő:	Telefonos bejelentés: 08—21 óráig, Üzenetrögzítő bejelentés: 21-08 óráig Bejelentés e-mailben: 0-24 óráig
Telefonszáma:	76-999-606, 1276
E-mail címe:	hibajegy@opticon.hu

6.2. A Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonon, Interneten és ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is.

6.3. Az előfizető panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza:

- c) az előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- d) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számát,
- e) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- f) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza  
a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,  
a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),  
c) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

6.4. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan 6.2.5. pontban írtak szerint köteles eljárni.

6.5. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

6.7. 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 a díj nem fizetése miatt felmondani.

6.8. 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.

6.9. 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.

6.10. 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.

6.11. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

## **7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke:**

7.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltatónak felróható okból történő késedelmes vagy egyébként hibás teljesítése esetén Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

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

7.3. Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

7.4. 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 kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

7.5. 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.
- c) 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.

7.6. A 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.

7.7. Az 2.1.5. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által az 2.1.1. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.8. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 2.1.6. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.9. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Az ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

7.10. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott

előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

7.11. Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg.

7.12. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

7.13. A Szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt a határozott idejű szerződés lejártáról.

7.14. Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok:

- a) előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti. Amennyiben az átvállaló előfizető a szerződés átadó előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.
- d) Az előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató azon szerződésszegő magatartása miatt, amikor az előfizető hibabejelentéseit követően a hibát 30 napon belül nem tudja elhárítani. Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

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

## **8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átírás szabályai:**

8.1. A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható:

8.1.1. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

8.1.2. Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

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

8.1.4. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásnak.

8.1.5. Az előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására

távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

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

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben 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 a következő esetekben:

- ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
- ha a fejállomás cseréje, megszűnése miatt, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
- a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép.

8.3. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

8.4. Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

8.5. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést.

8.6. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból 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 felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

8.7. Amennyiben a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az előfizetőt köteles értesíteni, a számlalévlévi szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját,
- d) a közzétett ÁSZF 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 díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve,
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a

műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,

g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

8.8. Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalevélen vagy annak mellékletében értesíteni az előfizetőt.

8.9. Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő, de a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevéiben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-e által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válasza szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

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

- a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték,
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét,
- az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

8.10. Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja az díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése.

8.11. Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap. A Szolgáltató abban az esetben módosíthatja az díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- a) üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- b) hálózat műszaki korszerűsítése.

8.12. 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. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei:**

9.1. A szolgáltatás szüneteltetésére mind az előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői vagy szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

9.2. A szolgáltatást a határozott idejű szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető maximum hat hónapra, az üzleti előfizető maximum három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szolgáltatást a határozatlan idejű szerződés esetén évente az egyéni előfizető maximum hat hónapra, az üzleti előfizető maximum három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés ideje nem számít bele a határozott idejű szerződés szolgáltatási idejével, így annak lejártja a szünetelés idejével meghosszabbodik.

9.3. Az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

9.4. A szolgáltatás visszakapcsolásának feltétele a szüneteltetés idejére a szüneteltetési díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

9.5. A szünetelés idejére a szerződésben meghatározott előfizetési díj 70 %-ának megfizetésére köteles, tekintettel arra, hogy az eszközök előfizető birtokában maradnak, valamint Szolgáltató rendelkezésre áll, és bizonyos szolgáltatásokat továbbra is biztosít (pl. de nem kizárólag: e-mail cím, webtárhely, stb.)

9.6. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

9.7. Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott időpontban történő, rendszeres karbantartáson kívüli egyéb ok miatt legalább 72 óra hosszan szünetelteti, a szüneteltetés idejére az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

9.8. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A 72 órát meghaladó és Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés esetén (ide nem értve a rendszeres karbantartást) a szünetelés idejére az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata.

9.9. 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 előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy

adatmennyiséget.

9.10. A korlátozás a megtevesztést, valamint az 5.2.1. c) pontjában szabályozott díjtarozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

9.11. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

9.12. A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére - kivéve az igénybejelentőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtarozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

9.13. Amennyiben az előfizető fogyasztása túllépi az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget, akkor amennyiben az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, adatmennyiségeket határoz meg a Szolgáltató, 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 akarral eltérhetnek.

9.14. A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

9.15. Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, 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.

9.16. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybeviteléhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei:**

10.1. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Az ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

10.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybeviteli feltételeivel.

10.3. Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg.

10.4. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

10.5. A Szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt a határozott idejű szerződés lejártáról.

10.6. Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok:

- e) előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

- f) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- g) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti. Amennyiben az átvállaló előfizető a szerződés átadó előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.
- h) Az előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató azon szerződésszegő magatartása miatt, amikor az előfizető hibabejelentéseit követően a hibát 30 napon belül nem tudja elhárítani. Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

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