

Összehasonlító dokumentum,

A Wes Net - Internet Szolgáltató Kft. Általános Szerződési Feltételeinek módosításairól.

A jelen kivonat a fent megjelölt hírközlési szolgáltató ÁSZF-ének 2018.09.05. napjától hatályos változásait tartalmazza.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítását az NMHH által, CM/15037-6/2018 számon kiadott végzésben meghatározott utasítások indokolták.

Felhívnom a Tisztelt Hatóság figyelmét arra, hogy a változtatások oly mértékben érintették az Általános Szerződési Feltételeinket, hogy a jelenleg hatályos és az új 2018.09.05.-n hatályba lépő változatot releváns módon már elég nehéz összehasonlítani.

Kelt: Ibrány, 2018.08.01.

Tisztelettel:
Kulcsár Ferenc
ügyvezető

WES Net Kft.



A **World End
Station** **WES** Net Kft.

**Elektronikus hírközlési szolgáltatások
igénybevételére vonatkozó Általános
Szerződési Feltételei**
(rövid neve: ÁSZF)

Készítés időpontja: 2017. 12. 01.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI („ÁSZF”) ELEKTRONIKUS
HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Hatályos: 2018. ~~01.02.~~ **09.05.** napjától

Készítés időpontja: 2017.12.01.
Hatályos: 2018.01.02.

Tartalomjegyzék

1 Általános adatok, elérhetőség7

Készült: 2018.08.01.
Hatályos: 2018.09.05.

1	ÁLTALÁNOS	ADATOK,	ELÉRHETŐSÉG
			5
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME		75
1.2	Az ügyfélszolgálat elérhetősége		7
1.3	A hibajelentő elérhetőségei		7
1.4	Az internetes honlap címe		7
1.5	Felügyeleti szervek elérhetősége		7
1.6	Az általános szerződési feltételek elérhetőségei		8
2.1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK		
	ELÉRHETŐSÉGEI		5
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI		5
1.4	INTERNETES HONLAP CÍME		5

1.5	ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	5
1.6	FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE	5
2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	6
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS	6
2.1.1	Ajánlattétel (megrendelés).....	6
2.1.2	A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről	6
2.1.3	A megrendelés elutasítása	7
2.1.4	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei 8 <i>létrejötté</i>	7
2.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	7
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	7
2.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	7
2.3.1	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a.....	7
2.3.2	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	8
2.1.1	Fogalmak	8
2.1.2	Igénybejelentés, szerződéses ajánlat	9
2.1.2.1	Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei	9
2.1.2.2	Az igénybejelentés vizsgálata	10
2.1.2.3	Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása	11
2.1.2.4	Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei	11
2.1.3	Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötté	13
2.1.3.1	Írásbeli szerződéskötés	13
2.1.3.2	Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés	16
2.1.3.3	Előszerződés megkötése	16
2.1.3.4	A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi egyéb korlátai	16
2.2	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	17
2.3	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
2.3.1	Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje	18
2.3.2	Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása	18
2.3.3	A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	20
2.4	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban	21
3	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	21
3.1.2.4	A TELJESÍTÉS MEGKEZDÉSÉRE VONATKOZÓAN AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSNAK IDŐPONTJA, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	8
2.5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ, ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	8
3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	8

<u>3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS tartalma</u>	<u>21</u>
<u>LEÍRÁSA</u>	<u>8</u>
<u>3.2 Az internet szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe</u>	<u>21</u>
<u>3.3 Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltató egyetemes szolgáltató-e</u>	<u>22</u>
<u>3.4 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye</u>	<u>22</u>
<u>4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</u>	<u>22</u>
<u>4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere</u>	<u>22</u>

4.2	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	23
4.3	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	24
5	Szüneteltetések, korlátozások	24
5.1	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	24
5.1.1	A szolgáltatás szünetelésének feltételei	24
5.2	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	26
5.2.1	Általános szabályok	26
5.2.2	Internetszolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok	28
5.2.3	Az Előfizető több előfizetéssel rendelkező szolgáltatásainak korlátozása	29
5.2.4	A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a Díjfüggetlenségben szereplő díjat számolhat fel	29
6	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	30
6.1	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás	30
6.1.1	A hibabejelentések elintézési rendje	30
6.1.2	A szolgáltató hibás teljesítése	30
6.1.3	Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő	31
6.1.4	Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban	31
6.2	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	32
6.2.1	Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	32
6.2.2	Díjreklamáció	33
6.3	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	34
6.3.1	Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	35
6.3.2	Meghiúsulási kötbér	35
6.3.3	Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér	36
6.3.4	Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	36
6.3.5	Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	36
6.3.6	Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	37
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	37
6.5	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 feltüntetése	38
7	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	39
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak	40

7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak..... 40

7.1.1.1 Egyszeri díjak: Telepítési díj..... 40

7.1.1.2 Havi előfizetési díj (havidíj)..... 41

7.1.1.3 Forgalmi díjak..... 41

7.1.1.4 Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása..... 41

7.1.2 Díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak..... 41

7.1.2.1 Díjazási időszak..... 41

7.1.2.2 Díjsomagok..... 42

7.1.2.3.2 A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGEK FÖLDRAJZI

TERÜLETE.....9

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

.....9

3.4 TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....9

3.5 A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....9

4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

.....9

4.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI

.....9

4.2 A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN ALKALMAZOTT FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, ILLETVE MENEDZSELÉST MEGVALÓSÍTÓ ESZKÖZÖKNEK ÉS ELJÁRÁSOKNAK AZ EGYES HÁLÓZATI PROTOKOLLOK ÁTVITELÉRE, VALAMINT AZ EGYES ALKALMAZÁSOKRA, ÉS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE GYAKOROLT HATÁSAINAK RÉSZLETES ISMERTETÉSE

.....9

4.3 TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN

TEHET.....

.....9

4.4 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK

FELTÉTELEI.....10

5 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

.....10

5.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI.....10

5.2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI.....10

5.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS

FELTÉTELEI.....11

6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

.....12

6.1	HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	12
6.1.1	<i>Hibabejelentések kezelése.....</i>	<i>12</i>
6.1.2	<i>Vállalt hibaelhárítási határidő.....</i>	<i>12</i>
6.1.3	<i>Hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....</i>	<i>12</i>
6.2	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	13
6.3	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÚREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	13
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE.....	14
6.5	TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	14
6.6	TÁJÉKOZTATÁS A 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) FELTÜNTETÉSE.....	14
6.7	AZ ELŐFIZETŐK ÉRTESÍTÉSE.....	15
7	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	15
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS ALKALMAVÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJÁ, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ.....	15
7.1.1	<i>Díjszabás.....</i>	<i>15</i>
7.1.2	<i>A számlázás alapja.....</i>	<i>15</i>
7.1.3	<i>A számla kiállítása.....</i>	<i>16</i>
7.1.4	<i>Tételes számlamelléklet.....</i>	<i>16</i>
7.1.5	<i>Hívásrészletező.....</i>	<i>16</i>
7.1.6	<i>Hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....</i>	<i>42</i>
7.1.3	<i>Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések.....</i>	<i>42</i>
7.1.3.1	<i>Általános rendelkezések.....</i>	<i>42</i>
7.1.3.2	<i>Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény.....</i>	<i>42</i>
7.1.3.3	<i>Díjcsomagra vonatkozó kedvezmény.....</i>	<i>42</i>
7.1.3.4	<i>A szerződés módosítása.....</i>	<i>43</i>
7.1.4	<i>A7.1.7 Kedvezmények.....</i>	<i>16</i>
7.1.8	<i>Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek.....</i>	<i>16</i>
7.1.9	<i>Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek.....</i>	<i>16</i>
7.1.10	<i>Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek.....</i>	<i>16</i>
7.1.11	<i>Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....</i>	<i>43.....17</i>
7.1.4.1	<i>Díjak.....</i>	<i>43</i>
7.1.5	<i>A díj fizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj.....</i>	<i>43</i>

7.1.5.1 Számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja.....	43
7.1.5.2 Díjfizetési gyakoriság, díjfizetés módja, számlázási időszak.....	44
7.1.5.3 Egyéb számlázási szabályok.....	45
7.1.5.4 A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla.....	45
7.2 Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	47
7.2.1 Fizetési módok.....	47
7.3 Akciók és akciós díjak elérhetősége.....	47
7.4 Kártérítési eljárás szabályai.....	47
7.4.1 Felelősség, kártérítés, elővétel.....	47
7.4.2 Vis maior.....	48
7.4.3 A kártérítési eljárás.....	48
7.5.1.12 Késedelmi kamat.....	17
7.1.13 Egyéb díjak.....	17
7.1.14 Biztosíték.....	17
7.2 A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	17
7.3 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	17
7.4 AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI.....	17
7.4.1 Kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	48
8 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	49
9 A szerződés időtartama.....	49
9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, nyújtás megkezdésével összefüggésben.....	17
szüneteltetésének és 7.4.2 Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben.....	18
7.4.3 Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt.....	18
7.4.4 Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt.....	18
7.4.5 Kötbér a korlátozás megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű késedelmes teljesítése miatt.....	18
előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	49
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.....	51
9.2.1 Szerződésmódosítás közös megegyezőssel.....	51
9.2.2 Egyoldalú szerződésmódosítás.....	52
9.2.3 Az előfizetők értesítése.....	53
9.2.4 Díjmódosítás.....	55
9.3 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	55
9.3.1 Átírás általános szabályai.....	55
9.3.1.1 Átírás öröklés esetén.....	57

9.3.1.2 Átírás üzleti előfizető esetén.....	57
9.3.2 Áthelyezés.....	57
9.3.3 Csomagváltás az előfizető kérelmére.....	59
10 Adatkezelés, adatbiztonság.....	59
10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	59
10.1.1 A személyes adatok kezelésének jogi háttere.....	59
7.4.6 Kötbér a számhordozási eljárással kapcsolatban.....	18
8 A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	18
8.1 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	18
8.2 A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	18
8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	19
9 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	19
9.1 A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI.....	19
10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	19
10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	19
10.1.1 Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok.....	19
10.1.2 A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....	60
10.1.3 Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az.....	20
adatkezelés időtartama.....	60
10.1.4 Az előfizető személyes adatainak átadása.....	63
10.1.5 10.1.3 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség.....	64
10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	65
10.3 Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra.....	72
10.4 Jogorvoslat.....	72
10.5 Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §).....	74
10.6 Bírói jogérvényesítés (Info. tv. 22. §).....	75
10.7 Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20. §).....	75
10.8 Kártérítés (Info. tv. 23. §).....	75
10.9 Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok.....	76
10.10 A Szolgáltató adatvédelmi felelőse.....	76
11 Az előfizetői nyilatkozatok.....	76
11.1 Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata.....	76
11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	76
11.3 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat.....	77

11.4 Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről	77
11.5 Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásról	77
11.6 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra	78
11.7 Az Előfizető által a jelen ÁSZF 2016.12.15-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozata	79
11.8 Nyilatkozat elektronikus értesítésről	79
12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei	79
12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése	79
12.1.1 Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő felmondásának szabályai	79
12.1.2 Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai	81
12.1.3 Előfizető elállása	84
12.1.4 12.1.4 Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén	85
12.1.5 A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása	85
12.2 Eljárás a szerződés megszűnése esetén	85
12.2.1 A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	85
12.2.2 Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése	85
13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	86
14 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	86
14.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	86
14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	87
14.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más	

elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	87
14.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás — 88 céljából kezelt adatok	20
10.1.4 Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése	21
10.1.5 Adatátadás közreműködő szolgáltató számára	22
10.2 AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL	22
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, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐI SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)	22
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	23
12.14.5 A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei	88
15 Médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása	89
16 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	89
Jelen ÁSZF-hez kapcsolódó mellékletek	89

1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEL, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	23
12.2	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEL, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJEI.....	25
12.3	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEL, FELTÉTELEI.....	25
12.3.1	Szolgáltatói rendes felmondás.....	25
12.3.2	Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt.....	25
12.4	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEL, FELTÉTELEI.....	26
12.4.1	Előfizetői rendes felmondás.....	26
12.4.2	Rendkívüli felmondás az előfizető részéről.....	27
12.5	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....	27
12.5.1	Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok.....	27
12.6	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	28
12.7	LESZERELÉS.....	28
13	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	28
13.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	28
13.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	28
13.3	A VÉGBERENDEZÉssel, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁR ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	28
13.4	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE.....	29
14	A KISKORÚAK VÉDELME TÁJÉKOZTATÁS, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁR SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	29

WES Net Kft.

15 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL AKARJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA

.....29

1. SZ. MELLÉKLET29

2. SZ. MELLÉKLET34

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató neve és címe

Név/A szolgáltató neve: World End Station Net Kft./Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a

Rövidített név: továbbiakban: „szolgáltató” vagy „WES Net Kft.”)

Székhely: A szolgáltató címe (székhelye): 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Adószám: 22790620-2-15

Cégjegyzék szám: 15-09-076323

1.2 Az A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Központi ügyfélszolgálat – elérhetősége

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Telefonszám: +3642/527-070, +3642/527-071

E-mail: info@wesnet.hu

Nyitvatartási idő: H-P Hétfő-péntek: 09:00-17:00

Weboldal: www.wesnet.hu Telefon: 42/527 070

E-mail: info@wesnet.hu

1.3 A hibajelentő szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Telefonszám: +3642/527-070,

+3642/527-071

- telefonon a +36-42-527-071, +3670/366-5001, +3670/626-5006, +3670/500-2095

E-mail: info@wesnet.hu

Személyes hibabejelentés: H-P: 070 telefonszámon 09:00-17:00 óra között minden nap;

Telefonos hibabejelentés: H-P: 08.00-19.00, Szo: 09.00-17.00 V: 09.00-17.00

- e-mailben a support@wesnet.hu mail címen 00:00-24:00 óra között minden nap;

- személyesen a szolgáltató fenti 1.2 pontban írtak szerint elérhető ügyfélszolgálati irodáiban, nyitvatartási időben.

WES Net Kft.

1.4 **Az** Internetes honlap címe

A WES Net Kft. Weboldal: www.wesnet.hu

honlapja: <http://www.wesnet.hu>

1.5 **Felügyeleti szervek elérhetősége**

Nemzeti média- és hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefonszám: +361/457-7100
Fax: +361/356-5520
E-mail: info@nmhh.hu
Honlap: www.nmhh.hu

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefonszám: +361/468-0500
Fax: +361/468-0509

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Telefonszám: +3642/500-694
Fax: +3642/504-398
E-mail: fogyved-caf-nyiregyhaza@nfh.hu

Az Általános szerződési feltételek **elérhetőségei**

- (1) A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálható a WES Net Internet Szolgáltató Kft. internetes honlapján (www.wesnet.hu) a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenessé teszi. Valamint az 1.2. pontban felsorolt értékesítési és ügyfélszolgálati helyein nyomtatott formában az adott évben végrehajtott módosításokkal együtt elhelyezi és mindenki számára elérhetővé teszi. Évente egy alkalommal, január 31. napján az előző év során tett valamennyi változással egységes szerkezetbe foglalva frissíti.
- (2) Az Általános Szerződési Feltételek módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetben foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (www.wesnet.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az Általános Szerződési Feltételek valamennyi módosítása 24 hónapra visszamenőleg.
- (3) Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

WES Net Kft.

~~Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek előírásai alapján a Szolgáltató az Előfizető számára az Általános Szerződési Feltételeket átadni köteles, úgy az ÁSZF elérhető a szolgáltató honlapján (ld. ÁSZF 1.4 pont), valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF 1.2 pont).~~

~~(4) Ha az előfizető és a szolgáltató az előfizetői szerződést írásban köti meg, a szolgáltató az ÁSZF-et az előfizető kérésére és választása szerint elektronikusan, tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában Díjszabásban meghatározott díj fejében teszi meg.~~

2-Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésre vonatkozó eljárás, a szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.

2.1.1 Fogalmak

~~Előfizetői szerződés Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról az előfizető rendelkezésére bocsátja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatás igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll tájékoztatja az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.~~

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki vagy ami a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Üzleti előfizető: az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Előfizetők szolgáltatás igénybevételi lehetőségeinek meghatározása:

~~Egyéni előfizetőknek és olyan üzleti előfizetőknek, akik gazdasági tevékenységi körükön kívül veszik igénybe az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató elsősorban a jelen ÁSZF 4./5A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSZF-et elektronikus levélben vagy tartós adathordozón térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja, ÁSZF-verzióként és előfizetőként egy alkalommal.~~

1.6 Felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság („NMHH”): központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatói telefonszám: (+36-1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap címe: www.nmhh.hu,

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen	4001 Debrecen	06 52 522 122	06 52 417 857	H: 8.00-12.00	H- Cs.:8.00-16.30
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	Hatvan u. 43.		Pf.230.	Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00		P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	3529 Miskolc	3501 Miskolc	06 46 555 500	06 46 411 475	H: 8.00-12.00	H- Cs.:8.00-16.30
Hírközlési Hatóság	Csabai kapu 17		Pf.391.	Sze: 13.00- 16.00		P.: 8.00-14.00

Készítés időpontja: 2017.12.01.

Hatályos: 2018.01.02.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20;
telefon:
(+36 1) 459 4800; honlap címe: www.nfh.hu

Megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei

Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.	06 42 500 694, 06 42 504 398

Cím	Telefonszám	Faxszám	Név
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	(42) 311-544, (42) 420-180	(42) 311-750, Görömbeiné Dr. Balmaz Katalin

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1 Ajánlattétel (megrendelés)

~~--- mellékletében szereplő díjesomagokat, valamint az egyéni előfizetők részére kialakított akciós ajánlatok igénybevételét biztosítja.~~

~~Azon kis és középvállalkozások, akik az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor olyan nyilatkozatot tettek, hogy a saját vonatkozásukban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérik, ezen szolgáltatásokra, az egyéni előfizetőkre irányadó szabályok kerülnek alkalmazásra, azonban továbbra is üzleti előfizető marad a megjelölésük.~~

~~Üzleti előfizetők esetén a Szolgáltató elsősorban az üzleti előfizetők részére nyújtott, elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben szereplő díjesomagokat, valamint az üzleti előfizetők részére kialakított ajánlatok igénybevételét biztosítja, az ajánlatokban szereplő egyes díjesomagokra vonatkozó feltételek figyelembevételével.~~

~~A mindenkor akeiök és akciós díjazási feltételek elérhetők a www.wesnet.hu internetes oldalon és/vagy az ügyfélszolgálati ponton (személyesen, telefonon).~~

2.1.2 Igénybejelentés, szerződéses ajánlat

~~A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, online, telefonon vagy a WES-Net Kft. ügyfélszolgálati pontján személyesen lehet megtenni. ajánlatot (megrendelés) a leendő előfizetőnek (megrendelő) vagy törvényes képviselőjének~~

~~Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése.~~

2.1.2.1 Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei

Személyes adatok

a) ~~Igénylő neve, lakhelye (állandó lakcím) tartózkodási helye (értesítési/számlázási cím) illetve székhelye;~~

Egyéni előfizető esetén: az előfizető személyigazolvány száma, lakeimkártya száma, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje; kell megtennie, a szolgáltatónak címezve (elektronikus levélben, telefonon, postai úton, személyesen, a szolgáltató honlapján keresztül).

A megrendelésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, az alábbi 2.2 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

(a) az

~~b) nem egyéni előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszám;~~

~~c) Az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozata;~~

~~d) Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatásra, értesítésre szolgál (telefonszám, e-mail cím).~~

előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok pont létesítésének helyét (címét).

~~f) Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok;~~

~~g) Az igényelt előfizetői hozzáférési pontnak a létesítéshez szükséges pontos, teljes címe;~~

~~h) Az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy az ingatlant ahová a hozzáférés létesítését kéri milyen törvényes jogeím alapján használja, s ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlan, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik. Amennyiben az igénylő nem tulajdonosa az ingatlan (bérlet) úgy abban az esetben a szerződéskötés 3 (három) havi kaució megfizetéséhez kötött;~~

~~i) Nyilatkozat arról, hogy az igényben hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített saját hálózat.~~

Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok

Az igényelt szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő (b) az igényelt szolgáltatási csomag(ok) megjelölése; megjelölését.

~~j) A szolgáltatás jellegétől függően, igényelt vevőegységek (router) darabszáma;~~

~~k) A választott fizetési mód megjelölése;~~

~~l) A szerződés tartama.~~

Adatkezelési nyilatkozatok

~~n) Az igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;~~

~~o) Az igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.~~

Egyebek

~~p) Az igénybejelentés helye, időpontja;~~

~~q) Az igénylő különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.~~

2.1.2.2 Az igénybejelentés vizsgálata

~~A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján.~~

~~Természetes személy előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, és lakeimkártyájával, üzleti/intézményi előfizető különösen 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbíróági bejegyző végzés~~

~~eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviselőjére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói, illetve őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviseleti jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviseleti jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.~~

Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el a gazdálkodó szervezet nevében, a cég képviselőt igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazása is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

~~A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.~~

~~A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.~~

2.1.2.3 Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést/szerződéses ajánlatot a bejelentés napjával (a szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizető szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatról 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, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról hogy,

(c) az előfizetői szerződés időtartamát

(d) a választott díjfizetési módot és gyakoriságot.

A természetes személy megrendelő ezen túl nyilatkozni köteles, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben úgy nyilatkozik, hogy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni, úgy a szolgáltató Üzleti ÁSZF-je alkalmazandó.

A megrendelő a megrendelés szolgáltató felé történő megtételekor köteles a valóságnak megfelelő adatokat megadni, az adatok valóságtartalmáért a megrendelő teljes felelősséggel tartozik.

A megrendelő által eljuttatott megrendelést a szolgáltató a megrendelés teljesíthetősége érdekében megvizsgálja, és amennyiben az ajánlattétel (megrendelés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató – amennyiben lehetséges – a megrendelés megérkezését követő 5 (öt) napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri a megrendelőt megrendelése megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan megrendelésnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő a megrendelés időpontjának.

2.1.2 A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről

A megrendelést követően a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül értesíti a megrendelőt arról, hogy

(a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, ~~vagy az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi; vagy~~

(b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az ~~(5) bekezdésben foglalt~~ előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, illetve az előfizető által a megrendelőlapra megjelölt, legfeljebb 90 napos időszakon belül, időpontig nem tudja biztosítani, de ~~az ajánlatot a megrendelést~~ elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal) ~~), amely nem haladhatja meg az ajánlat a megrendelés beérkezésétől számított 3 hónapot; 90 napot; vagy~~

(c) az ajánlatot elutasítja; (ld. ÁSZF 2.1.3 pont).

Ha a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont) szerint nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentést írásban, vagy telefonon visszavonhatja.

Amennyiben a b) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Ezen esetekben az igény törlésre kerül a nyilvántartásból.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igénybejelentési eljárás mellőzhető, de a Szolgáltató jogosult elkérni a 2.1.2.1. pont alatt felsorolt adatokat, illetve a 2.1.2.2. pont szerint, az igénylő/ajánlatot tevő ügyfél személyazonosságát ellenőrizni, illetve a szükséges ügyfélazonosítást elvégezni.

2.1.2.4 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szolgáltató csak 18. életévet betöltött természetes egyéni előfizetővel köt szerződést.

A szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az előfizetői szerződés vagy a szerződésmódosítás megkötésére vonatkozó igényt:

ha az előfizetőnek elektronikus hírközlési 2.1.3 A megrendelés elutasítása

A szolgáltató a megrendelést elutasíthatja, amennyiben:

(a) a megrendelés műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy

a) (b) a megrendelőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy

ha a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta, nyújtásából származóan; vagy

b) ha az igénylő a szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésre törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) és ezzel kárt okozott), vagy

- e) ~~amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a szolgáltató az előfizető szerződést felmondta a szolgáltató jogosult a szerződés elutasítására. Vagy a szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogaim igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásig, illetve ha a szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését előleg, vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyigazolvány, lakeimkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás. A számlalevelek és befizetéseket igazoló dokumentumok bemutatásának a megtagadása esetén a szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti.~~
- e) ~~ha szolgáltató a kezdeményes ajánlatok megrendelési feltételül szabja az igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és a megadott feltételeknek nem felel meg.~~

Fizetőképesség vizsgálat

~~A szolgáltató az előfizetés megkötése és annak hatálya alatt bármikor jogosult az előfizető fizetőképességét akár harmadik személy igénybevétele útján is vizsgálni, és az ehhez szükséges információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni az előfizetőtől.~~

~~A vizsgálat eredményének függvényében a szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, vagy a szolgáltatás igénybevételel vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték adásához kötni.~~

~~A biztosíték összegét a Szolgáltató az összes körülmény figyelembe vételével, egyedileg állapítja meg.~~

~~Az előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a szolgáltató a szerződés kötést megtagadhatja.~~

Vagyoni biztosíték

~~A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételel vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén, illetve felhasználhatja az előfizető által okozott kár enyhítésére.~~

~~Nem lakás tulajdonossal kötött szerződéskötés esetén (albérlo, stb.) a Szolgáltató minden esetben vagyoni biztosíték megfizetéséhez köti a szerződés teljesítését.~~

~~A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató, a fizetőképesség vizsgálati eredménye, a megrendelt szolgáltatás és díjesomag típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartalma alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandósága, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg.~~

~~(c) a megrendelőnek a szolgáltatóval vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a megrendelését megelőző 6 (hat) hónapon belül mondták fel.~~

2.1.4 Az előfizetői szerződés

~~Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosítéket, az egyedi előfizetői szerződés megszűnése esetén teljes összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása.~~

~~Amennyiben a Szolgáltató tartozás miatt a szerződés felmondására kényszerül, a biztosíték (szolgáltatás igénybevételéhez kötött biztosíték, szolgáltatási díjból eredő) kárenyhítés céljára felhasználásra kerülhet.~~

~~2.1.3 Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte~~

~~A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével köthetik meg.~~

A szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

Az előfizetői ~~szerződésben~~ szerződés az alábbi módokon jöhet létre:

(a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses ~~jognyilatkozat~~ nyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés

aláírásával;

~~(mely történhet hagyományos módon,~~

~~papíron golyós tollal vagy a~~

~~megfelelő kliens oldali eszközön – tablet –~~

~~biztonságos biometrikus aláíráson~~

~~alapuló elektronikus aláírással),~~

~~illetve jelenlévők között~~

~~szóban – tett szerződéses jognyilatkozatok~~

~~esetében kifejezett elfogadással~~

~~, vagy az előfizető kifejezett~~

~~nyilatkozata esetén, az elektronikus levél~~

~~megküldésével;~~

~~(b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve elektronikus levél megküldése, vagy a hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve;~~

~~(c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja a fenti 2.1.1. pontban meghatározott időpontig biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével, azzal, hogy amennyiben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik;~~

~~b) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, elektronikus levél megküldésével;~~

~~(d) ráutaló magatartás esetében, a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.~~

2.1.3.1 Írásbeli szerződéskötés

~~A Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve hozzáférhetővé tétele időpontjában jön létre a 2.1.3. b) pont szerint.~~

~~Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselői szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az igénylő Előfizetőnek vagy meghatalmazottjának kell aláírnia.~~

~~Az írásban kötött egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:~~

~~a) személyes adatok:~~

~~Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF-ből áll.~~

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

~~Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek (amelyik alkalmazandó):~~

~~(a) az előfizető neve;~~

~~• (b) az előfizető neve, lakhelye, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;~~

~~(c) az előfizetői hozzáférési pont helye;~~

~~(d) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszám, számlaszáma;~~

~~egyéni előfizető esetén az előfizető személyi igazolvány, lakcímkártya száma, az előfizető (e) természetes személy előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;~~

~~nem egyéni (f) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő neve, lakóhelye/tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;~~

~~(g) nem természetes személy előfizető adószáma, esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint adószáma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;~~

(h) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek – (értesítési cím, telefonszám, mobil telefonszám, e-mail cím);
kapcsolattartó személy neve.

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

2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tévőleges magatartással elfogadta.

2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe, az 1. sz. mellékletben meghatározott földrajzi korlátok között. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

2.4 A teljesítés megkezdésére vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásnak időpontja, a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva

A szolgáltató az előfizetői szerződés alapján az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belül megkezdi a szolgáltatás nyújtását. Az ÁSZF 2.1.2 (b) pontja szerinti esetben, illetve amennyiben az előfizető ehhez az előfizetői szerződésben kifejezetten hozzájárul, a szolgáltató az előfizetői szerződésben megjelölt, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli későbbi időpontban kezdi meg a szolgáltatás nyújtását. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belüli időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az ÁSZF 2.1.2 (b) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Az előfizető köteles a szolgáltató vagy – amennyiben a szolgáltatás kiépítését a szolgáltató alvállalkozója végzi – annak alvállalkozója által bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és az üzembe helyezés tényét és időpontját rögzíti.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése az előfizető helyiségében hajtható végre, és az csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a szolgáltatóval, illetve az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban a szolgáltatón vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a jelen pontban meghatározott létesítési határidő ezen időtartammal meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek elszámolnak, a szolgáltató az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

2.5 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

A szolgáltató az ajánlatokat az ÁSZF 2.1.1 pontjában meghatározottak szerint kezeli és veszi nyilvántartásba.

A megrendelést követően bekövetkezett bármilyen változás, amely a megrendelő személyét vagy a szolgáltatónak korábban bejelentett adatait érinti, a változás bekövetkeztét követően haladéktalanul írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján helyhez kötött telefonszolgáltatás, egyéb telefonszolgáltatás, valamint internet- és adathálózati szolgáltatások nyújtását vállalja. Az egyes szolgáltatások leírását az 1.sz. melléklet tartalmazza.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait az 1.sz. melléklet tartalmazza.

b) szolgáltató adatai:

- ~~a szolgáltató neve, székhelye, postai címe,~~
- ~~a szolgáltató cégjegyzékszám,~~
- ~~központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,~~
- ~~hibabejelentő elérhetősége,~~
- ~~internetes honlap elérhetősége;~~

c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás: a szolgáltatás rövid leírása, a díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,

a szolgáltatást jellemző, ~~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~~

Belföldi híváskezdeményezés szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy a végfelhasználó elérhesse a segélyhívó szolgálatokat a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is.

Az alábbiakban felsorolt hívószámok tárcsázásával az igénybe vevő személy valamilyen válságos helyzetről, esetről értesítheti, tájékoztathatja az erre szolgáló szervezetet:

Mentők: 104
Tűzoltóság: 105
Rendőrség: 107
Egységes segélyhívó szám: 112

A szolgáltató jogszabály alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A szolgáltató, ~~vagy a~~ által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltató által kihelyezett távközlőberendezés ethernet vagy optikai interfésze. Az előfizetői hozzáférési ponton túl az előfizető felel az általa alkalmazott eszköz hibátlán és biztonságos üzemeltetéséért (ide értve azt is, hogy az eszköz védett legyen a különféle informatikai biztonsági kockázatokkal: vírusokkal, feltöréssel, automatikus kimenő hívásokkal stb. szemben).

4 A z előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények követelményeinek célértékei

~~A szolgáltató - továbbá az adott szolgáltatás tekintetében a szolgáltató hálózatban alkalmazott fogalom mérés által vállalt minőségi mutatókat, összhangban az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel, az 1. számú melléklet tartalmazza szolgáltatásonkénti bontásban.~~

4.2 A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protollok átvitelére és, valamint az egyes alkalmazások, valamint alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásának hatásainak részletes ismertetése;

- ~~a szolgáltatás megkezdésének határideje;~~
- ~~az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó, alapvető díjszabás (díjsomag);~~
- ~~a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, amely díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételenként fel lennének sorolva;~~
- ~~a díjfizetés módja;~~
- ~~a számlakibocsátás határideje;~~
- ~~a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a szolgáltató által vállalt garantált szolgáltatás jellemzők, különösen, a garantált le- és feltöltési sebesség;~~
- d) ~~az előfizetői szerződés időtartama;~~
 - ~~az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama;~~
 - ~~a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra, vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a végberendezésre vonatkozó megállapodást is;~~
 - ~~a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei;~~
 - ~~a határozott idejű szerződés lejártát követő díjak, szolgáltatási feltételek;~~
- ~~hálózatában alkalmazott forgalom mérés, -irányítás, illetve -menedzselés nincs hatással~~
 - ~~A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, feltételei és jogkövetkezményei;~~
- e) ~~az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők a fejezetek elérhetősége;~~
- f) ~~az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelem szerű nyilatkozatainak megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje;~~
 - ~~az előfizetői névjegyzékkel;~~

- ~~• az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével;~~
- ~~• egyéni előfizetői, vagy kis- és középvállalkozási minőséggel;~~
- ~~• az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht. -ban foglaltaknak megfelelően;~~
- ~~g) az általános szerződési feltételeinek módosítása kapasan az előfizetőt megillető jogokat;~~
- ~~h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetében az Eht. 137.§ (1) bekezdés d) pont szerint korlátozással él, az előfizető nyilatkozatát az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról a szerződés módosításának legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;~~
- ~~i) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;~~
- ~~j) az előfizető tájékoztatásáról, hogy jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére;~~
- ~~k) az előfizető tájékoztatását arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;~~
- ~~l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontja tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés esetén az előfizetőt, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;~~
- ~~m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontja tartalmazza a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;~~
- ~~n) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;~~
- ~~o) a szolgáltató tájékoztató mellékletként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálat címet, telefonszámát és nyitvatartási idejét.~~

Írásban kötött szerződésnek minősül,

- ~~a) ha az előfizető személyes (WES Net Internet Szolgáltató Kft. ügyfélszolgálatán) rendeli meg a szolgáltatást vagy nyújtja be szolgáltatónak a megrendelés feltételeinek a fennállására irányuló vizsgálatot követően, amennyiben a megrendelés rögzíthető, illetve valószínűleg teljesíthető s a megrendelés szolgáltató általi helyszíni elfogadásával a szerződés létrejön. Amennyiben a vizsgálat alapján a megrendelés teljesítéséhez a Szolgáltató további intézkedések szükséges, a szerződés létrejöttére 2.1.2.3. pont szerinti, igénybejelentéssel induló, írásbeli szerződéskötés szabályai vonatkoznak;~~
- ~~b) az on-line (honlapon keresztül történő) megrendelés esetén, amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és a rendszerben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az előfizető általi szóbeli, illetve online (honlapon keresztül történő) elfogadásával létrejön. A szolgáltató legkésőbb teljesítés időpontjában az előfizető rendelkezésre boesítja a szerződéses feltételeket írásban vagy tartós adathordozón. Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy online megrendelés alkalmával nem rögzíthető, illetve a megrendelés azonnal valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.~~

Írásban történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát, az egyéni Előfizető kérése és választása alapján, az általa

WES Net Kft.

~~igényelt módon és formában, tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában az Előfizető rendelkezésére bocsátani.~~

~~A Szolgáltató általános szerződési feltételeit tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az egyéni Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az egyéni Előfizető rendelkezésére, amelynek díját az általános szerződési feltételek egyéb díjaink~~

~~4./5. vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján  melléklete tartalmazza.~~

2.1.3.2 Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés

~~A felek az előfizetői szerződést szóban vagy ráutaló magatartással is megkötöhetik, illetve módosíthatják.~~

~~A Szolgáltató a szerződni kívánó igénylő személyazonosságára, illetve a szerződéskötési, képviseleti jogosultságára vonatkozóan a 2.1.2.1. és a 2.1.2.2. szerint jogosult ellenőrzést végezni. Illetve dokumentumokat kérni, illetőleg az Előfizető köteles a 2.1.3.1. pontban foglaltak szerint személyes adatokat megadni.~~

~~A telefonon történő megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli elfogadásával létrejön. A Szolgáltató legkésőbb a teljesítés időpontjában az Előfizető rendelkezésére boesátja a szerződéses feltételeket írásban vagy tartós adathordozón. Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy online megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés az előírt teljesítési határidőben valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.~~

~~Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzódása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.~~

~~Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, a szolgáltatás igénybevételének vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekinthető.~~

~~Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.~~

2.1.3.3 Előszerződés megkötése

~~A szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra jogosult előszerződést is kötni az előfizetővel.~~

2.1.3.4 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi egyéb korlátai

~~Az ÁSZF alapján a WES Net Kft. mint elektronikus hírközlési szolgáltató a saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával a mellékletben részletezett nemzetközi előírásoknak megfelelő nyilvános Internet szolgáltatást nyújt előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a WES Net Kft. re, valamint a szolgáltatóval az Internet szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyban kerülő valamennyi szerződő félre (előfizetőre, felhasználóra).~~

~~A szolgáltató, az előfizető, illetőleg az egyedi előfizetői szerződésben ezen általános szerződési feltételektől egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.~~

~~AZ ÁSZF alapján a szolgáltató Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye területén nyújtja az Internet szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a mellékletek rendelkezése eltér, a mellékletekben foglaltak az irányadók.~~

~~A szolgáltatás földrajzi korlátai:~~

~~Az ÁSZF alapján a szolgáltató Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye területén nyújtja az Internet szolgáltatást.~~

~~A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai~~

- ~~• A szolgáltatás típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatástípusok leírásai tartalmazzák (2. melléklet).~~
- ~~• A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.~~
- ~~• A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.~~
- ~~• A Szolgáltató bizonyos szolgáltatási esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és az azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a www.wesnet.hu honlapon is folyamatosan elérhető. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatás mely hozzáférés típuson létesíti.~~

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, egyezően a jelen ÁSZF 2.1.3.1. a) pontjában foglaltakkal, a következők:

- ~~• az előfizető neve, lakhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,~~
- ~~• az előfizetői hozzáférés pont helye,~~
- ~~• az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszám,~~
- ~~• egyéni előfizető esetén az előfizető személyigazolvány lakeimkártya száma, az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, a szerződés kötés dátumát megelőző utolsó havi kifizetett bármely két közüzemi számla és befizetési igazolása, amely a szerződő fél nevére szól,~~
 - ~~nem egyéni előfizető esetén az előfizető adószáma, cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma kapcsolattartásra alkalmas elérhetősége (telefonszám, e-mail cím). szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.~~

~~2.3 A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő~~

~~2.3.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje~~

~~A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az egyes függelékben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek s a szerződés a felek között létrejön legfeljebb a szerződéskötést követő 15 napon belül vállalja.~~

~~4.3~~

~~A szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján az igénybejelentéstől rendelkezésre álló határidőn belül, előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya a megrendelés teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében, határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét. A felmérés idő ilyen esetben, az Előfizető kifejezett kérése alapján, túllépheti a 15 napos határidőt. Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt.~~

~~Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.~~

~~Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.~~

~~Műszaki előminősítő rendszer: a szolgáltató által üzemeltetett olyan adatokat, paramétereket tartalmazó rendszer, amelynek az a funkciója, hogy az előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve felméri, és információt ad arról, hogy mely szolgáltatásokat kínálhatja a szolgáltató egy adott területen, és a szolgáltatás létesítése nagy valószínűséggel biztosítható-e.~~

~~A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen 3. mellékletében kerül meghatározásra.~~

~~2.3.2 Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása~~

~~A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a lakáson/ingatlanon belül építi ki azzal, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések (kábelek, tartószerkezetek, beltéri kültéri egységek stb.) az igénybe vett technológiától függően az ingatlan (épületben, stb.) illetve a csatlakozó vagy szomszédos ingatlan külső területén/felületén is elhelyezésre kerülhetnek. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen köteles biztosítani.~~

~~Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt, elállhatnak a szerződéstől, vagy a~~

felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az előfizetői szerződést.

~~Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.~~

~~Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.~~

~~Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.~~

~~A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő napokban, a szolgáltató nyilvántartásai alapján.~~

~~Az előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások~~

~~Az Előfizető térítésmentesen köteles helyet biztosítani a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről.~~

~~Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot, az a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető telepítési és a kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.~~

~~Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések (pl.: kültéri egység) telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezettség Szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatokat rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett Szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a Szolgáltató egyidejű késedeelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól.~~

~~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 felelősségtől függetlenül felelősséggel tartozik.~~

~~Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már~~

létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálnak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti.

Ez esetben a jogosult kisédelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghiúsulás esetére előírt kötbér.

A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatás csomagokat, melyek esetében a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten történő nyújtását Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak megfelelő végberendezéseket biztosítja,

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül a jelen pontban leírtak alól.

Kiegészítő létesítés

Az Előfizető kérése alapján, ha az ÁSZF-ben meghatározott előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik, vagy az előfizető a szokásos létesítésen kívül, további igényt támaszt, amely nem tartozik a szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé, hanem azon felüli eltérő, vagy többletigény, a szolgáltató az igényt csak külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) teljesíti. Ezen díj amennyiben a szolgáltató által tipizált munkák közé besorolható az „irányadó egységtételek listáján” alapján kerül megállapításra. Egyes tipizálható szerelési munkák és az azokhoz tartozó díjak felsorolása jelen ÁSZF 7.1.1.1. pontjában és 4. mellékletében található. Amennyiben az igényelt munka nem sorolható a tipizált körben akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjkalkuláció, és díjmegállapítás történik. A munkát a szolgáltató képviselőjének a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, és vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteiben felek a külön megállapodásban rögzítik a beruházás részletes feltételeit, amely az egyedi előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egység-tételeiből kalkulált. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét. Ilyen létesítés esetében a hozzáférés kiépítésének vállalt határideje is eltérhet a szokásos létesítési határidőtől.

Alvállalkozók

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

2.3.3 A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a lentiék kivételével legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon

belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

~~Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.~~

2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2.3. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó szabályozást pedig a 14.4. pont tartalmazza.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Az előfizetői szolgáltatás meghatározása

- a) Internethozzáférés szolgáltatás: Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkieserő között

Szolgáltatás típusok

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti technológián/hozzáférés típuson helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos technológián/hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely technológián/hozzáférés típuson biztosítja az Előfizető részére.

~~A szolgáltató által nyújtott egyes szolgáltatás típusok a következők:~~

- ~~▲ Mikrohullámú / PPEthernet alapú internet szolgáltatás~~
- ~~▲ Bértel vonali Internet szolgáltatás termékdefiníció~~
- ~~▲~~

~~Az egyes szolgáltatástípusok részletes leírását a 2. a, b mellékletek tartalmazzák.~~

3.2 Az internet szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

~~Az ÁSZF alapján a szolgáltató Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye területén nyújtja az Internet szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a mellékletek rendelkezése eltér, a mellékletekben foglaltak az irányadók.~~

~~A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A szolgáltatással elérhető földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a www.wesnet.hu honlapon folyamatosan elérhető.~~

3.3 Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltató egyetemes szolgáltató-e

~~A Szolgáltató nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások tekintetében.~~

3.4 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

~~Az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó szabályozást jelen ÁSZF 2.3. pontja tartalmazza:~~

~~A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határának meghatározását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó mellékletek tartalmazzák.~~

4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Minőségi követelmények

~~A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a rá vonatkozó, illetve irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.~~

~~Irányadónak tekinthetőek az MSZ EN 50083-7:1998, MSZ EN50083-7:1996/A1:2002 számú hatályos magyar szabványokban foglalt minőségi előírások.~~

~~A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványokban leírtak alapján történik.~~

~~A szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét szolgáltatásonként, jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.~~

A szolgáltatás rendelkezésre állása

Készítés időpontja: 2017.12.01.

Hatályos: 2018.01.02.

~~A szolgáltatás rendelkezésre állása: a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.~~

~~A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartása alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás kiesés) időtartamát is. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.~~

~~A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés~~

- ~~— az Előfizető érdekkörében keletkező ok (szünetelés, korlátozás);~~
- ~~— a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok esetén (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás);~~
- ~~— vis maior;~~
- ~~— szolgáltató által előre bejelentett karbantartás miatt történt.~~

~~Szolgáltató a rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt minden év január 31. napjáig az előző évre vonatkozóan az előfizetők számára www.wesnet.hu honlapján közzéteszi.~~

~~A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.~~

4.2-Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonsághálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

~~Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.~~

~~Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető~~

- ~~— a szolgáltatás igénybe vételéhez a használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol;~~
- ~~— az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja;~~
- ~~— illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti;~~

~~úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.1.2.2. pont tartalmazza.~~

~~A szolgáltató a médiaszolgáltatásról és tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 189. § alapján a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető a Médiahatóság hatáskörében kibocsátott hatósági határozatában.~~

~~A Szerenesejatek szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. számú törvény 17.§ a értelmében amennyiben az állami adóhatóság megállapítja, hogy internetes oldalon az állam i adóhatóság engedélye nélkül szerveznek szerenesejatekot, az internetes oldalhoz való hozzáférésben közvetítő szolgáltatóként résztvevő elektronikus hírközlési szolgáltatót erről tájékoztatja, és egyidejűleg felhívja a szolgáltatót arra, hogy hálózatában tegye hozzáférhetetlenné a szerenesejatekban való részvételre vonatkozó ajánlatot. Ebben az esetben a szolgáltató kötelezhető az adott internet oldal hozzáférhetetlenné tételére.~~

~~A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal. Ez a rendelkezés nem vonatkozik azon tartalmakra, amelyekre a Szolgáltató az Eht. 92/A §-sa alapján elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételét teljesíteni köteles, azon tartalmakra a Szolgáltató az Eht. 92/A §-sa szerint jár el.~~

~~Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató 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 a tájékoztatásért külön díjat nem kér 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.~~

~~Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató az ÁSZF 5.1 (b) pontja szerint szüneteltetheti a szolgáltatást.~~

~~4.34~~ **Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

~~A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 2.Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és rendelkezik megfelelőség-tanúsítással. A jelen pont megszegése esetén a szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja, valamint az előfizetői szerződést felmondhatja.~~

~~Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.~~

~~Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz vagy hálózat, illetve távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.~~

~~5~~ **A szolgáltatás szüneteltetése , korlátozása, felfüggesztése**

~~6.6~~ ~~6.6~~ ~~mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.~~

~~Az Előfizető számítógépében és egyéb műszaki eszközeiben a hardverek okozt a károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.~~

5 Szüneteltetések, korlátozások

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés szüneteltetés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1 A szolgáltatás szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás ~~az alábbiak szerint szüneteltethető szüneteltetésére sor kerülhet:~~

- a) ~~(a)~~ az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem

~~igénylő 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;

~~A(c) a~~ Magyarország honvédelmi, ~~–~~ nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;

- b) ~~Az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.~~

A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

~~Hna a az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt – más gazdaságos műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot a szünetelésre – ide nem haladhatja meg. A Szolgáltató a szünetelésről számlalevélben vagy érintett előfizetők körétől függően országos vagy megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, az ügyfélszolgálati irodán és a Szolgáltató honlapján keresztül a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.~~

Rendszeres karbantartás

~~Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.~~

~~A rendszeres karbantartási munkálatokat a Szolgáltató minden héten, kedden és esütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A szolgáltatás szünetelését eljáró értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást; abban az esetben is, ha azt a fenti időtartamtól eltérő időpontban hajtja végre a Szolgáltató, az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, a fent meghatározott értesítési módokon, előzetesen értesíti.~~

Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior)

~~Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által~~

~~előírt esetekben és módon, –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.~~

Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérésére

~~A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.~~

Az előfizető szüneteltetésre vonatkozó kérelmének teljesítését

- ~~• személyes kérelem esetén a 8 munkanapon belül,~~
- ~~• írásbeli kérelem esetén a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül teljesíti.~~

~~Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 15. nap, telefonos bejelentés esetében pedig a bejelentés követő munkanap.~~

~~A szolgáltatásnak az Előfizető kérése alapján történő szünetelésének legrövidebb időtartama 1 hónap~~

~~A szünetelés maximálisan kérhető időtartama 6 hónap.~~

~~A szolgáltatás szüneteltetése határozatlan és határozott időre egyaránt kérhet~~

~~A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.~~

~~Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető szüneteltetési díjként, esőkkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles. A szüneteltetési díj mértékét az ÁSZF 4./5. Ha a szüneteltetés egy-az-melléklete tartalmazza.~~

~~Kiegészítő szolgáltatások kizárólag az alapszolgáltatással együtt szüneteltethetőek.~~

~~A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Visszakapcsolási díjként a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 4./5. az-melléklete tartalmazza.~~

~~Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.~~

~~A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból.~~

~~Ha az előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az előfizetőt előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.~~

~~Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét, illetve ha az a.) és b.) pontban meghatározott esetekben, –, 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 az~~ adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató ~~a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja/visszatéríti~~ köteles visszatéríteni az egy hónapra eső napokra lebontott előfizetési ~~díjat~~.

díj a szünetelésre vetített részösszegét. 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 elvárhatót megtett.

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek kölcsönös egyetértésük esetén megállapodhatnak, hogy a szünetelés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Szünetelés az előfizető által a szünetelés megrendelésekor meghatározott, legalább 7 napos, legfeljebb 6 hónapos időtartamra kérhető. A szünetelési díj a havi, vagy – amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja – a vállalt forgalom alapján megállapított díj 10 százaléka. A szolgáltató az előfizető által előre meghatározott időtartamra vonatkozó szüneteltetési díját egy összegben, a szünetelés megrendelését követően jogosult kiszámlázni. Amennyiben a szolgáltatás szünetelését határozott időtartamú előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető kéri, az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszkapcsolja, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti; amennyiben a visszakapcsolás helyszíni intézkedést is igényel, a szolgáltató helyszínenként az 1. sz. Előfizetői jogviszony szünetelése

Az előfizetői jogviszony szünetel, az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételének módját.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Szünetel az előfizetői jogviszony:

- ~~ha az Előfizető áthelyezést kért,~~
- ~~az előfizető halála esetén, ennek tényéről történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, de maximum 6 hónapig szünetelhet a jogviszony,~~
- ~~az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elkeltőzött jelzéssel érkezett vissza.~~

A z áthelyezés teljesítésének (a z előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt az Előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

mellékletben meghatározott kiszállási díjjal megegyező mértékű visszakapcsolási díjat számíthat fel.

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának ~~esetei és feltételei~~

5.2.1 Általános szabályok

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

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 szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (ide értve azt, ha az előfizető az internet szolgáltatást a jelen ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott Hálózat Használati Irányelvek valamely lényeges előírásába ütköző módon használja), 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 ÁSZF 7.1.14 pontja szerint meghatározott vagyoni biztosítékot;

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 fogvasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget;

(e) ha a rendelkezésre szolgáltató 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;

körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette; A korlátozás a megtévesztést

(f) A számlán feltüntetett fizetési határidő lejáratát követő 8. naptól szolgáltató az előfizető internetes böngészőjében fizetési emlékeztetőt jelenít meg.

A számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 15. naptól, a tartozás rendezéséig, de legkésőbb a korlátozás érvényesítéséig korlátozást megelőző fizetési felszólítást kerül megküldésre az előfizető internetes böngészőjében, majd az ÁSZF 5.2 pontjának (c) bekezdésében leírt szolgáltatás korlátozására kerülhet sor. Szolgáltató jogosult a számla fizetési határideiének lejáratát követő 40 nappal, az ÁSZF 10.1.2 pontja szerint követelés kezelő céget bevonni.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, úgy a fenti (c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszeggéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés terjed ki.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. A korlátozás időtartama alatt az előfizető korlátozási díj fizetésére kötelezheti a Szolgáltató, amelynek mértékét az ÁSZF 4.5. sz. melléklete tartalmazza.

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató a következő szolgáltatást nyújtja:

- email postafiók elérhetősége (egy korlátozás nélkül működő internet kapcsolatról);
- meglévő saját weboldal elérhetősége (egy korlátozás nélkül működő internet kapcsolatról).

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 akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Amennyiben a szolgáltatás korlátozásra kerül, a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások igénybevétele is korlátozottan biztosított. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a díjtartozás fennállásának ideje alatt az előfizetőt a szolgáltatás igénybe vételét biztosító

berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

~~Ha az előfizető a 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.~~

~~A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a 6.3. pontban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.~~

~~A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét a 4./5. sz. melléklet tartalmazza.~~

Egyedi értékhatar

~~A szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott internetszolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatar maximum meghatározására, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozáttal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.~~

A szolgáltatás felfüggesztése

~~A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 134. § (7) bekezdésében biztosított a szolgáltató nem él felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.~~

~~Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.~~

~~A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a fizetendő kötbér mértékét az ÁSZF 7.4.5 pontja szabályozza. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.~~

~~A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért az 1. sz. számíthat fel -mellékletben meghatározott mértékű egyszeri - visszakapcsolási - díjat számíthat fel.~~

~~Telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja:~~

- ~~(i) az előfizető hívhatóságát;~~
- ~~(ii) a segélykérő hívások továbbítását;~~
- ~~(iii) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét;~~
- ~~(iv) a hibabejelentő elérhetőségét.~~

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

~~A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az ÁSZF 12.3.2 pontjában foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás **felfüggesztés időtartamára** ~~kefelfüggesztése időtartamának~~ utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.~~

~~A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető ~~a~~ az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény ~~–~~ így különösen a **személy-e személyes** adatok ~~–~~ vonatkozásában megtevésztette, **a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább b 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.**~~

5.2.2 Internetszolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

~~A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:~~

~~a. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha a~~

~~1. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéréstlen, illetve nagy mennyiségű levelet küld:~~

~~i. Kéréstlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;~~

~~i. olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;~~

~~ii. az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek listában (To, Cc, Bcc) Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben:~~

~~• 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1000 címzettet, illetve~~

~~• 10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnek a Szolgáltató rendszerei.~~

~~A Szolgáltató az ilyen kéréstlen kereskedelmi vagy kéréstlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek és a szolgáltatás védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.~~

~~a.2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:~~

~~i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik;~~

~~ii. vírussal fertőzött esatolt állományt tartalmaz;~~

~~iii. amely esatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet;~~

~~iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.~~

a.3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:

- i. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet;
- ii. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet;
- iii. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja;
- iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

a.4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért;
- ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom;
- iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek;
- iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

b. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

5.2.3 Az Előfizető több előfizetéssel rendelkező szolgáltatásainak korlátozása

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

5.2.4 A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevehetőségének újbóli biztosításáért a Díjfüggelékben szereplő díjat számolhatja fel.

A jelen pontban foglaltak esetén a szolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési felelősség nem terheli.

6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

~~Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során észlelt meghibásodást az alábbiak szerint jelentheti be a hét minden napján:~~

- ~~• az ügyfélszolgálati irodákban, címeiken,~~
- ~~• online felületen e-mailben illetve,~~
- ~~• telefonon az 1.3. as pontban meghatározott időben és elérhetőségeken~~

6.1.1 Hibabejelentések kezelése

~~A hibabejelentések elintézési rendje~~ a hibabejelentéseket, a hibabehatoló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és azt az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig megőrzi.

~~A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.~~

~~A hibabejelentéshez kapcsolódó~~ A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás a következőket tartalmazza:

~~a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;~~

~~b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;~~

~~c) a hibajelenség~~

~~leírását;~~

~~d) a hibabejelentés és nyilvántartásba vételének 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 fenti g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.~~

6.1.2 Vállalt hibaelhárítási határidő

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül ~~kivizsgálni~~ kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt ~~értesíteni~~ értesíti arról, ~~hogyan~~

~~a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt érintően lefolytatandó vizsgálat vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával), amely 8 és 20 óra közé eshet);~~ vagy

~~b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.~~

6.1.3 Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

~~Nem köteles~~ a szolgáltató ~~köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul~~ 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt ~~a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni, amennyiben a valós~~ a szolgáltató ~~a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is eleget tehet~~ érintően lefolytatandó vizsgálat.

Helyszíni hibaelhárítás esetén a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon: 8 - 17 óra között vállalja a szolgáltató az ünnepnapok kivételével.

6.1.2 A szolgáltató hibás teljesítése

A szolgáltató hibás teljesítésének minősül:

Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének,

- ~~ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltétel teljesítését várja el ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.~~

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult, a 6.3. pontban meghatározott feltételekkel.

6.1.3 Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát ~~ha az a 6.1.2. pont szerint hibás teljesítésnek minősül~~ annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. ~~Nem számít valós hibának, ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató a hiba bejelentésekor értesítette~~ bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani, és azért díjat, illetve a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási stb.) költséget nem számíthat fel, továbbá a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Amennyiben

A fenti határidő meghosszabbodik, ha

a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges ~~a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban~~ a hozzájárulást a szolgáltatónak a **hibaelhárítási fenti 48 órás** határidőn belül meg kell kérnie. ~~A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a jelen 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 jelen bekezdésben meghatározott határidőbe.~~

Ha a **kivizsgálás** ~~hibabejelentés~~ **kivizsgálása** vagy **kijavítás** ~~hiba~~ **kijavítása** kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató ~~által~~ **által a fenti (a) pont szerinti** értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a ~~szolgáltató~~ **szolgáltató** által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a **kivizsgálás** ~~hibabejelentés~~ **kivizsgálása** vagy a **kijavítás** ~~hiba~~ **kijavítása** időpontjában ~~a az előző bekezdés szerint~~ szolgáltató és az előfizető **a fentiek szerint** megállapodott, és a hiba kijavítása a ~~meghatározott~~ **meghatározott** időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső **okok** miatt nem volt lehetséges, úgy ~~a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő~~ a szolgáltató érdekkörén kívül

WES Net Kft.

eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig ~~terjedő időszakkal~~ eltelt időtartam nem számít bele a hiba kijavítására meghatározott határidőbe.

A szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba veszi. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten 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.

~~A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 3.6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén~~

Az előfizető az előfizetői szolgáltatási hibás teljesítése esetén: (a) hibabejelentést tehet (ld. ÁSZF 6.1 pont); (b) bejelentést, panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF 6.3 pont); (c) hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (ld. ÁSZF 6.6 pont); (d) kötbérre lehet jogosult (ld. ÁSZF 6.3 és 7.4 pont); (e) kártérítésre lehet jogosult (ld. ÁSZF 7.3 pont); (f) az előfizetői szerződés felmondására jogosult (ld. ÁSZF 12.4 pont).

Az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF alábbi 7.4 pontja határozza meg.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az ÁSZF fenti 6.3 és alábbi 6.6 pontja határozza meg.

6.3 ~~és~~ mellékletében kerül meghatározásra.

6.1.4 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

~~Az előfizető köteles a szolgáltató részére biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltató szolgáltatásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen. Illetőleg, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre és üzembe állításra, a felek által előzetesen egyeztetett időpontban.~~

~~Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.~~

~~A szolgáltató által az internet szolgáltatáshoz biztosított WES Net Kft. tulajdonú végberendezések egyes típusai WiFi képességgel vannak ellátva. Az internet szolgáltatás helyszíni létesítése során, az internet szolgáltatást az igénybe vevő előfizető kérésére a WiFi-t díjmentesen bekapcsolja a szolgáltató, azonban a létesítést követően, a WiFi konfigurációs hibájáért a szolgáltató nem vállal felelősséget. A WiFi utólagos konfigurálása nem tartozik a szolgáltató felelősségi körébe, az nem az internet szolgáltatás része, így a szolgáltató annak díját kiszámlázhatja az Előfizető részére. A tevékenységhez tartozó díjakról külön tájékoztatjuk előfizetőinket.~~

Készítés időpontja: 2017.12.01.

Hatályos: 2018.01.02.

~~Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.~~

~~Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató kiszámlázhatja az előfizető részére.~~

~~Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.~~

~~Amennyiben a szolgáltató hibabejárató vizsgálat során megállapítja, hogy az előfizetőnek az ÁSZF-ek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, a z egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.~~

6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, ~~kötbér~~ és kártérítési igények intézése)

6.2.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

~~Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van (a számlareklamáció kivételével, amelyre a 6.2.2. pont vonatkozik), személyesen, telefonon, online felületen és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.~~

~~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.~~

~~Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, telefonos, internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.~~

~~Az előfizető a bejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy írásban, postai úton – ajánlott, tértivevényvel ellátott levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail) az support@wesnet.hu címre küldve.~~

~~Az előfizető által szóban tett bejelentést, panaszt a **hibabejelentés**.~~

~~Szóbeli panasz: a személyesen és telefonon közölt panasz.~~

~~Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt szolgáltató azonnal **meg kell vizsgálni**, megvizsgálja és szükség szerint **orvosolni kell**. orvosolja. Ha az előfizető a **szóbeli** panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az **azzal** kapcsolatos álláspontjáról **haladéktalanul köteles** jegyzőkönyvet **felvenni**, **szesz fel**, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek **átadni**átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul **köteles** jegyzőkönyvet **felvenni**vesz fel, és annak egy másolati példányát **köteles** az előfizetőnek **átadni**, **egyebekben azátadja, a panaszt pedig**~~

~~írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni, panaszként kezeli, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az előfizetőnek küldendő érdemi válasszal együtt megküldi. A telefonon közölt szóbeli panaszt a szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell: (a) a panaszos előfizető nevét, lakcímét; (b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját; (c) a panasz részletes leírását, a panaszos előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzékét; (d) a szolgáltató nyilatkozatát az előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges; (e) a jegyzőkönyvet felvevő~~

~~személy és – telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket~~ szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírását; (f) a jegyzőkönyv ~~felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető~~ felvételének helyét és idejét; (g) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

Díjreklamáció esetén a Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el. A díjreklamációval kapcsolatos további rendelkezések 6.2.2. pontban kerülnek szabályozásra.

Telefonon érkező panaszt, reklamációt a szolgáltató megfelelő ügyfél azonosítást követően fogadja. Az ügyfél azonosítás az ÁSZF 6.4. pontja alapján történik.

Egyéb kötelezettségek

~~Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.~~

6.2.2 Díjreklamáció

~~H a az Előfizető a~~ írásbeli panaszt a szolgáltató 30 napon belül írásban, érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolással látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a szolgáltató 5 évig megőrzi, és az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárást kezdeményezheti, megadva az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét is.

~~Ha az előfizető a~~ szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló ügyfél azonosítással ~~kapcsolatba~~ ~~n~~ előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést ~~szolgáltató a bejelentést~~ (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és ~~legfeljebb~~

~~30 napon belül megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja. (minőségi célérték) A Szolgáltató az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e, a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult a szolgáltató az előfizetői szerződést díjtartozás nem mondhatja fel a díj nemfizetése miatt felmondani.~~

~~H a az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a~~

~~bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.~~

~~Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be, A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül a szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt nem utasítja el:
5 napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.~~

Amennyiben

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató pótszámlát küld Előfizetőnek, melyet előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni. A pótszámla előírt határidőben történt befizetése esetén a Szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

~~a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési~~

~~Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával –~~ egyébként pedig a bejelentés elbírálásától számított hármine számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözetet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme által késedelmes díjfizetés esetén megillető fizetendő kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a reklamációra csak részben a d helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek, amelyet előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadók.

~~Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért jelen ÁSZF 14. sz. szolgáltató az előfizető kérésére az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.~~

A szolgáltatót ~~és~~ mellékletében megjelölt szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótszámla befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a Szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Általános szabályok

~~Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér Ptk. 6:186.§).~~

~~Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.~~

~~A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.~~

~~A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől ~~számított~~ 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~~ tesz eleget. A szolgáltató a kötbér meghatározására alkalmazott részletes számítást az előfizető részére megküldött kötbérértesítő levélben tünteti fel, oly módon, hogy az előfizető a számítás helyességét ellenőrizni tudja. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. Az előfizető kötbérre vonatkozó igénye nem bejelentéshez kötött. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy~~

~~A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy~~

~~1) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja;~~

~~a) ~~(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~~ adataival rendelkezik, banki átutalással, ~~egyéb~~ egyéb esetben postai úton fizeti meg.~~

~~A kötbér Postai úton vagy banki átutalással történő ~~kifizetése esetén~~ kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.~~

~~A szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltató rögzíti, és visszakereshető módon kettő évig megőrzi. A szolgáltató az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel visszahallgatását. Ezen túlmenően a szolgáltató az előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát (a hangfájl elektronikus levél útján történő megküldésével az előfizető által megjelölt e-mail címre, illetve a hangfájlnak az előfizető által a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében a szolgáltató rendelkezésre bocsátott digitális adathordozóra történő másolásával). A másolat rendelkezésre bocsátása hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kérhető.~~

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét az ÁSZF 6.3 pontja tartalmazza.

6.5 Tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Jelenleg telefonszolgálatot viszonteladói szerződéssel biztosítunk, a társzolgáltatónk az Ephone Schweiz GmbH számlazza és a telefonszolgálatára vonatkozólag az Ephone Schweiz GmbH ÁSZF.-je érvényes.

<https://www.ephone.ch/hu/documents>

6.6 Tájékoztatás a 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) feltüntetése

Az előfizető a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság: központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatósi telefon: (+36 1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap címe: www.nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20; telefon: (+36 1) 459 4800; honlap címe: www.nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal: központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211; telefon: (+36 1) 472 8900; honlap címe: www.gvh.hu

Békéltető Testület (a fogyasztónak minősülő előfizető és a szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes: ld. <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>; Budapesten: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131; 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2., telefon: (+36 42) 420 180

Média- és Hírközlési Biztos (az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatásokkal stb. kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági hatáskört nem gyakorol): postacím: 1525 Budapest, Pf. 75; telefon: (+36 1) 457 7141; telefax: (+36 1) 457 7105; honlap címe: <http://mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

Nyíregyházi Járásbíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjvitákkal továbbá az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban illetékes bíróság): cím: 4401 Nyíregyháza, Bocskai u. 2.; postafiók: 86.; telefon: +36 42 410 039

6.7 Az előfizetők értesítése

(1) Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére.

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

a) a számlaértesítő elektronikus levélben,

vagy

b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell

értesí

teni.

(3) A szolgáltató által küldött elektronikus levél esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az

előfizető értesítését megtörténtnek kell

tekinteni.

(4) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 nappal időközrel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(5) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell

tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(6) A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a

kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

(7) Az értesítési kötelezettség (4)-(5) bekezdésben foglaltak szerinti teljesítése - ha azt az ellenérdekű fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas.

bizonyítékként nem

szolgálhat.

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

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozás 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 Díjszabás

Az egyes szolgáltatásokért fizetendő egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat, a díjazási időszakokat, díjcsomagokat és egyéb kapcsolódó díjazási rendelkezéseket az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

Az 1. sz. melléklet szerinti díjak az általános forgalmi adó mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

7.1.2 A számlázás alapja

Az internetszolgáltatást csomagjai fix havidíjas konstrukciókban kerülnek kialakításra, korlátlan adatforgalom mellett.

7.1.3 A számla kiállítása

Szolgáltató havonta legalább egyszer – illetve az egyedi előfizetői szerződésben más díjfizetési mód (negyedéves, féléves, éves) választása esetén a választott időszakonként – a tárgyhónap vagy tárgyhónapok első napján az esedékes előfizetési és havi díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben is megküldheti az előfizető részére. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 5 nappal köteles az előfizető részére megküldeni. Ha az előfizető a tárgyhónapot követő hónap végéig nem

WES Net Kft.

kap számlát, azt írásban, telefonon, vagy személyesen be kell jelentenie a szolgáltató ügyfélszolgálatán, az előfizető beazonosíthatóságához szükséges adatokkal.

7.1.4 Tételes számlamelléklet

Jelenleg telefonszolgáltatást viszonteladói szerződéssel biztosítunk, a társszolgáltatónk az Ephone Schweiz GmbH számlázza és a telefonszolgáltatásra vonatkozólag az Ephone Schweiz GmbH ÁSZF.-je érvényes.

<https://www.ephone.ch/hu/documents>

7.1.5 Hívásrészletező

Jelenleg telefonszolgáltatást viszonteladói szerződéssel biztosítunk, a társszolgáltatónk az Ephone Schweiz GmbH számlázza és a telefonszolgáltatásra vonatkozólag az Ephone Schweiz GmbH ÁSZF.-je érvényes.

<https://www.ephone.ch/hu/documents>

7.1.6 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, szolgáltató jogosult az 1. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

7.1.7 Kedvezmények

Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is. Amennyiben az előfizető ezt a feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti, és annak teljes összegét,

valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

7.1.8 Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

7.1.9 Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

7.1.10 Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.1. pontja tartalmazza.

7.1.11 Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.2. pontja tartalmazza.

7.1.12 Késedelmi kamat

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat.

7.1.13 Egyéb díjak

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy behajtási díj jogcímén bruttó 12.540 Ft-ot köteles megfizetni, melyet a 10.1.2. pontban meghatározott követeléskezelő cég közvetlenül előfizető részére számláz.

Az egyéb díjakat az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

7.1.14 Biztosíték

Amennyiben az előfizető egy éven belül két alkalommal 15 napos fizetési késedelembe esik, a szolgáltató jogosult az előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Az előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató a díjhátralékot levonja, az előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, a szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti: (a) az előfizető részéről egyedi banki átutalással; (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással; (c) postai csekken történő befizetéssel; vagy (d) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel.

A választott fizetési mód nem érinti a szolgáltató részére fizetendő díj mértékét.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt elévülnek, amelyet a fenti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az előfizető kártérítési igényt írásban terjeszthet elő, bizonyítékainak megjelölésével és lehetőség szerinti csatolásával. Amennyiben az előfizető a szolgáltató által a kártérítési igénnyel kapcsolatban adott válasszal nem ért egyet, igényét a vonatkozó eljárási szabályok megfelelő alkalmazásával fizetési meghagyásos eljárás útján közjegyző előtt, illetve polgári per útján bíróság előtt érvényesítheti.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1 Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben

Amennyiben a A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

6.3.1 Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

szolgáltató elmulasztja a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vonatkozó, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belüli, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli, illetve a szolgáltató által az ÁSZF 2.1.2 (b) pontja szerint vállalt határidőt,
az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a 2.3.4. pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek

A kötbér 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.

6.3.2 Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló álló álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 6.3.1. pontban feltüntetett meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

6.3.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

7.4.2 Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a) Az ÁSZF 6.1.2 és 6.1.4. pontjai szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
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 (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) **a hiba bejelentését megelőző 6 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) ~~ha a 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.~~

6A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

7.4.3.4 Korlátozásból visszakapcsolás

**Kötbér az átírás késedelmes teljesítése esetén
fizetendő kötbér miatt**

~~Ha az Előfizető az 5.2. pont 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.~~

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF alábbi 12.2.3 pontjában meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.4 Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF alábbi 12.2.1 pontjában az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.5 Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt

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~~ Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke 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.

~~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.~~

6.3.5 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

~~A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (9.3. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.~~

~~Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.~~

6.3.6 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

~~A szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.2.1. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.~~

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

Az ügyfélszolgálat működése

~~A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot és értékesítési pontot működtet, amelyek, elérhetőségét és nyitva tartását a Szolgáltató www.wesnet.hu internetes oldala tartalmazza.~~

~~Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles az esetek 70% ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.~~

~~Az ügyfélszolgálat folyamatos elérhetősége és a lehető legrövidebb várakozási idő érdekében, telefonos ügyfélszolgálat esetén egy híváson, ügyfélszolgálati iroda és értékesítési pont esetén egy bejelentésen belül, egyidejűleg kettőnél több személyében nem azonos, külön-külön azonosítón nyilvántartott ügyfél igényének egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az igény végrehajtását a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve ha a megrendelés jellegéből adódóan, a többes igény kezelése feltétlenül szükséges.~~

~~A telefonos ügyfélszolgálaton nem kezelhető igények ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon nyújthatók be.~~

~~A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a~~

~~hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy, megrendelés stb. csak ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon intézhető.~~

Hangrögzítés szabályai

~~A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot amennyiben a beszélgetés rögzítésre került —szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról az adatvédelmi előírások betartásával (Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerint) hangfelvételt készítsen. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem kíván hozzájárulni, akkor a hívást meg kell szakítania, mellyel egyben tudomásul veszi, hogy az adott ügyet esetlegesen csak személyesen áll módjában intézni. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő legalább 1 évig tárolja. (Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 138. § (10) bek. és 141. § (1) bek.)~~

~~A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot – amennyiben a beszélgetés rögzítésre került – szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelő módon, az Eht. 138. § (10) és a 141. § (1) bekezdésnek megfelelően legalább 1 évig visszakereshető módon megőrizni.~~

~~A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az azonosító szám megjelölése esetén biztosítja az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását, a következők szerint:~~

~~Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles a z ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnél az érintett előfizető általi visszahallgatását kérésre a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.~~

~~A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.~~

~~Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.~~

Ügyfélazonosítás

~~Az Előfizető az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához személyazonosságát a 2.1.2.2. pontban szereplő személyes azonosításon kívül a WES Net Internet Szolgáltató Kft. ügyfél azonosítóval igazolhatja.~~

~~Az előfizetői szerződés megszüntetésére módosítására vonatkozó jognyilatkozatot kizárólag az előfizető vagy meghatalmazottja személyes ügyfélszolgálaton teheti meg.~~

6.5 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 feltüntetése

~~Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, illetve a békéltető testülethez fordulhat.~~

~~Az ügyfélszolgálatnál, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóságjaival, így az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez~~

~~(Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv.) kell alkalmazni azzal, hogy az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A §-ában és 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.~~

~~Az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.~~

~~Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.~~

~~Az Előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulni.~~

~~Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez fordulhatnak.~~

~~A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.~~

~~A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.~~

~~Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, s a megegyezés nem lehetséges, a felek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhatnak.~~

~~A hatóságok, egyéb szervek listáját,
elérhetőségét az ÁSZF 1-7.4.6. Kötbér a
számhordozási eljárással kapcsolatban~~

~~Jelenleg telefonszolgáltatást viszonteladói szerződéssel biztosítunk, a társszolgáltatónk az Ephone Schweiz GmbH számlázza és a telefonszolgáltatásra vonatkozólag az Ephone Schweiz GmbH ÁSZF.-je érvényes.~~

~~<https://www.ephone.ch/hu/documents>~~

~~**8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítő választással
kapcsolatos
eljárás részletes szabályai**~~

~~Jelenleg telefonszolgáltatást viszonteladói szerződéssel biztosítunk, a társszolgáltatónk az Ephone Schweiz GmbH számlázza és a telefonszolgáltatásra vonatkozólag az Ephone Schweiz GmbH ÁSZF.-je érvényes.~~

~~<https://www.ephone.ch/hu/documents>~~

~~**8.2. A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**~~

WES Net Kft.

~~Jelenleg telefonszolgáltatást viszonteladói szerződéssel biztosítunk, a társszolgáltatónk az Ephone Schweiz GmbH számlázza és a telefonszolgáltatásra vonatkozólag az Ephone Schweiz GmbH ÁSZF.-je érvényes.~~

~~<https://www.ephone.ch/hu/documents>~~

8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

~~Jelenleg telefonszolgáltatást viszonteladói szerződéssel biztosítunk, a társszolgáltatónk az Ephone Schweiz GmbH számlázza és a telefonszolgáltatásra vonatkozólag az Ephone Schweiz GmbH ÁSZF.-je érvényes.~~

~~<https://www.ephone.ch/hu/documents>~~

9 Az előfizetői szerződés időtartama

9.1 A ~~sz~~ melléklete tartalmazza

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

~~A szolgáltatások igénybevételéért az előfizető a jelen pontban és az 4. / 5. ~~sz~~ mellékletben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles fizetni. A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli. A szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjesomagokat az 4./5. ~~sz~~ melléklet tartalmazza.~~

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak

7.1.1.1 Egyszeri díjak: Telepítési díj

~~Az Előfizető az internetszolgáltatás biztosítása érdekében telepítési díjat fizet a Szolgáltatónak, amelynek mértékét az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.~~

~~A telepítési díj tartalmazza a szolgáltató kiépített szolgáltatási területén belüli létesítés esetén a szerelési költséget is.~~

~~Amennyiben az igényelt szolgáltatás hozzáférési pont~~

- ~~• a Szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik, és~~
- ~~• a telepítési díj a létesítés költségét nem fedezi, és~~
- ~~• az igény teljesítése a normál létesítéssel járó műszaki feladatokat meghaladó, plusz kivitelezéssel és építési tevékenységgel jár, az igény az igénybejelentés elutasítására vonatkozó szabályok szerint elutasítható, illetve a Szolgáltató és az Előfizető egyedi megállapodása alapján kiegészítő telepítési díj ellenében teljesíthető.~~

~~A kiegészítő telepítésre vonatkozó rendelkezéseket a 2.3.3. pont tartalmazza.~~

~~A telepítési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, amely magába foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését~~

~~A Szolgáltató a telepítési díj tekintetében megkülönböztetheti az egyéni és üzleti előfizetőket. Előfizető telepítési díja t fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után ahová a szolgáltatást megrendeli.~~

Kiegészítő létesítési díj

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő, hálózatkialakítási megoldást igényel, az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel. A kiegészítő létesítési díjat a Szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja.

Számlamásolat díj

Ha Szolgáltató az előfizető kérése alapján számlamásolatot készít vagy hiteles számlamásolatot állít ki számlamásolati díjat számíthat fel.

Halasztás engedélyezési díja

~~Amennyiben a Szolgáltató az előfizető részére fizetési halasztást engedélyez, díjat jogosult felszámolni az engedélyezés költségeinek biztosítása érdekében.~~

Fizetési felszólítás eljárási díja

~~Amennyiben az előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az előfizető részére, az előfizető köteles a szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtartozással egyidejűleg megtéríteni.~~

Nyomatott ÁSZF példány kiadásának díja

Az általános szerződési feltételeket a Szolgáltató az egyéni Előfizető kérése és választása alapján köteles nyomtatott formában is az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A nyomtatott ÁSZF példány kiadásának díja az 4. sz. mellékletben kerül meghatározásra.

Hangfelvétel másolat kiadásának díja

Előfizetői bejelentésenként, az előfizetői bejelentésről készített hangfelvétel másolatának igénylése esetén, az első másolat kivételével, az Előfizető díjfizetésre köteles. A hangfelvétel másolat kiadásának díja az 4. sz. mellékletben kerül meghatározásra.

7.1.1.2 Havi előfizetési díj (havidíj)

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 előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül vagy az ÁSZF szerinti díjfizetéssel járó egyéb szünetelési ok következik be.

Hóközi bekötés, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás kedvezményei mennyisége is időarányosan csökkennek.

~~A szolgáltató által alkalmazott t havi előfizetési díjak mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.~~

7.1.1.3 Forgalmi díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A számlázás ideje: a forgalmi díjat a Szolgáltató havonta utólag, a z adott hónapot követően jogosult számlázni. A számla kiállítása a tárgyhót követő hónap első napjától folyamatosan történik, és a Szolgáltató a számlákat a tárgyhót követő hónap 15. napjáig eljuttatja az Előfizetőkhez.

7.1.1.4 Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása

A szolgáltató jogosult az előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt, a saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatása l kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árak igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

7.1.2 Díjazási időszakok, díjesomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak

7.1.2.1 Díjazási időszak

Hóközi díjfizetés

~~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.~~

7.1.2.2 Díjesomagok

~~A szolgáltató az az internetszolgáltatás keretében különböző szolgáltatáscsomagokat képez. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételeért az igényelt díjesomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.~~

~~A szolgáltató díjesomagjainak leírását és díjazási feltételeit a jelen ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.~~

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyéni és nem egyéni (a továbbiakban közületi) előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

7.1.2.3 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása:

~~Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a szolgáltató díjat számláz ki az előfizető részére.~~

Nem a szolgáltató által végzett szabálytalan szerelés:

~~Helyszíni hibaelhárítás során amennyiben megállapításra kerül, hogy y nem a szolgáltató által végzett ,szabálytalan szerelés következtében nem üzemel a szolgáltatás, a szolgáltató hibabehatárolási díjat számláz az előfizetőnek.~~

7.1.3 Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

7.1.3.1 Általános rendelkezések

~~Határozott tartamú szerződés esetén az Előfizető a szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. Amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejára előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy az Előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértékére vonatkozó rendelkezések a 7.5 pontban találhatók.~~

7.1.3.2 Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény

~~Amennyiben az Előfizető a szolgáltató által a telepítési díjra biztosított kedvezményre tekintettel köt határozott tartamú szerződést, a telepítési díjból adott kedvezmény összegét a Szolgáltató kötbérként érvényesítheti a 7.5 pontban szabályozott számítási mód szerint.~~

7.1.3.3 Díjesomagra vonatkozó kedvezmény

~~Díjesomagra vonatkozó határozott tartamú szerződés esetén, ha az előfizető a határozott tartam alatt bármely más alacsonyabb díjesomagot kíván igénybe venni, úgy kötbérként a 7.5 pontban meghatározott mértékű összeg megfizetésére köteles. A határozott tartamon belül ugyanazon díjesomag határozatlan tartamú változatára történő váltás is szankcionált.~~

7.1.3.4 A szerződés módosítása

~~Ha az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri, és az áthelyezést a szolgáltató biztosítja, az Előfizető a díjesomagot az új létesítési helyen is igénybe veheti.~~

7.1.4 A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

7.1.4.1 Díjak

~~Eszközök vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti átalány kártérítés Amennyiben az Előfizető az eszközöket a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány kártérítést köteles fizetni.~~

~~Az átalány kártérítés összegét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza~~

Házon kívüli áthelyezés díja

~~Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtartozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.~~

Átírási díja

~~A Szolgáltató az előfizetői szerződés átirásáért egyszeri díjat számíthat fel. Az átirás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni.~~

~~Ügyfélszintű jelszó módosítási díja~~

~~A Szolgáltató az ügyfélszintű jelszó módosításáért egyszeri díjat számíthat fel.~~

~~Eszközbegyűjtési díj~~

~~A szolgáltatás rendkívüli felmondással történő megszűnése, illetve áthelyezése esetén az előfizető kérheti a szolgáltatótól a szolgáltatás használatához kapcsolódó eszközök el-, illetve átszállítását. A szállításért a szolgáltató eszközbegyűjtési díjat számláz ki.~~

~~Szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja~~

~~Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére nem köteles. Azonban a szünetelés kérésének teljesítését, a szünetelés kezdetekor egyszeri adminisztrációs díj terheli~~

~~Korlátozás megszüntetésért fizetendő díj~~

~~Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.~~

7.1.5— A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj

7.1.5.1 Számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja

~~Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért/szolgáltatásokért havonta állítja ki és küldi meg a számlát, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat és/vagy egyéb díjakat.~~

~~A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 1. napjától a hónap 20. napján történik. A pótszámlázási időszak pedig a hónap 21. napjától a hónap végéig tart. Pótszámlázásra abban az esetben kerül sor, ha az Előfizető hó közben csomagot vált, egyéb hálózati eszközt vagy szolgáltatást vásárol stb. A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat.~~

~~Az előfizetési és havi díjak megfizetése a tárgyhónapban, s a további szolgáltatások díjai pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek.~~

~~A Szolgáltató ettől jogosult eltérni az előfizetői szerződésben foglaltak alapján, illetve ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. Az előfizető az előfizetői szerződésében foglaltak alapján, kérheti, hogy a Szolgáltató egy számladokumentumban számlázza ki valamennyi, az előfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékét. Az Előfizető által igénybe vehető egyes kedvezmények esetében a kedvezmények feltétele lehet az igényelt szolgáltatások egy számladokumentum (egy folyószámla) alapján történő igénybe vétele.~~

~~A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben érvényesíteni.~~

~~A számlákat a WES Net Internet Szolgáltató Kft. havonta folyamatosan küldi meg előfizetői részére.~~

~~A számlaküldés időpontjának előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.~~

7.1.5.2 Díjfizetési gyakoriság, díjfizetés módja, számlázási időszak

Készítés időpontja: 2017.12.01.

Hatályos: 2018.01.02.

A szolgáltató havi fizetési gyakoriságot biztosít az előfizető részére, s az előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat befizetni.

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amely módosításról az előfizetőt jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon értesíti.

Hóközi bekötés, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidíjában benne foglalt kedvezmények mennyisége is időarányosan esőkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6, illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerül ő 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 évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyható 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 díjakból 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 állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyható 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 díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

7.1.5.3 Egyéb számlázási szabályok

A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi.

Az egyszeri díjak (pl. belépési díj) nem szerepelnek a havi folyamatos számlákon, a WES Net Internet Szolgáltató Kft. ezekről külön ún. nem folyamatos számlát küld az ügyfél részére.

7.1.5.4 A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számlakiegyenlítés határideje

A számlák kiküldése elektronikus úton, a számlában a fizetés határidőként feltüntetett beérkezési határidőt, legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlán szereplő „beérkezési határidő” megnevezés a számla fizetési határidejét jelenti, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára kell érkeznie. A számla összegének beérkezési határideje naptári napban van meghatározva, amely határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

Amennyiben a számlázási időszakon kívül számla kibocsátása válik szükségessé (pl. egyedi értékhatar elérése esetén) ilyen esetben a számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott cím adatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díja) kötbérként megfizettetni.

Amennyiben az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári

nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Jelen ÁSZF-ben a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a fizetési határidő alatt beérkezési határidőt kell érteni.

A késedelmi kamat számításának módja

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az ÁSZF-ben meghatározott éves késedelmi kamatláb szerzatának alapján.

Egyéni előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 13 % késedelmi kamatot számíthat fel.

Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

Alaptalan számlareklamáció esetén az előfizetőt a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla befizetésének napja.

A Szolgáltató díjvisszatérítés esetén a visszafizetés napjáig járó késedelmi kamat mértékét egyéni előfizetők és üzleti/intézményi előfizetők esetén a fenti szabályoknak megfelelően számítja ki.

A szerződés megszűnésekor a szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

~~Az előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények~~

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, az alábbi fizetési kötelezettségekre számíthat.

Késedelmi kamat

Jelen ÁSZF 7.1.5.4. pontjában leírtak szerint.

Fizetési felszólítás-eljárási díja

A díj mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.

Követeléskezelési díj

Szolgáltató jogosult tartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a hátralékkal rendelkező Előfizető adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani. A követeléskezelési díj mértéke a teljes tartozás.

Teljes tartozás a következő tételeket tartalmazhatja:

- ~~• az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz-, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő – általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozása;~~
- ~~• az Előfizető által fizetendő kötbér összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejáratáig elhagyta;~~
- ~~• szüneti megilletésként díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, (ÁSZF 7.5. pont);~~
- ~~• késedelmi kamat összege, (ÁSZF 7.1.5.4. pont);~~
- ~~• fizetési felszólítás-eljárási díja.~~

7.2 Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1 Fizetési módok

Az előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézetben keresztül rendezheti az alábbiak szerint.

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz átutalási megbízást, illetve postai számla befizetési megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a szolgáltató által kiküldött postai készpénz átutalási megbízással, illetve postai számla befizetési megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézetben keresztül fizetés történhet:

- ~~• Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel);~~

- ~~• az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás),~~
- ~~• az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény számla sorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az előfizető viseli a felelősséget).~~

7.3 Akeiók és akeiós díjak elérhetősége

A mindenkorai akeiók és akeiós díjazási feltételek elérhetők a www.wesnet.hu internetes oldalon és az ügyfélszolgálati pontokon.

7.4 Kártérítési eljárás szabályai

7.4.1 Felelősség, kártérítés, elévülés:

~~Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.~~

~~A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.~~

~~Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg esőkkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.~~

~~Az előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy évtől öt év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.~~

7.4.2 Vis maior

~~Az előfizetői szerződés szempontjából vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:~~

- ~~• háborús események, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet,~~
- ~~• vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész,~~
- ~~• munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.~~

~~Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt következnek be.~~

7.4.3 A kártérítési eljárás

~~Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonaiban okozott kár mértékét.~~

~~A Szolgáltató az előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyoniában bekövetkezett értékesülkénést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.~~

~~Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.~~

7.5 Kötér meghatározása, mértéke és módjai

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 lejártá előtt, vagy
- az előfizetői szerződés az előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg
- a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben meghatározott okból az előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként, 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.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A díjesomag havidíjából a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybe vett havi díjkezelvémmenyl.

Amennyiben Előfizető a hozzáférésre, illetve más szolgáltatásra/díjesomagra vonatkozóan is a jogviszony fenntartására határozott idejű szerződéssel rendelkezik, a jelen pont szerinti fizetési kötelezettség az előfizetőt nem mentesíti a hozzáférésre/m á s szolgáltatásra/díjesomagra kötött szerződésében az idő előtti felmondás esetére kikötött jogkövetkezmény e k Szolgáltató általi érvényesítésétől.

A telepítési díjból a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjból kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben köteles kötbérként megfizetni a szerződés első 12 hónapjában (a kötbérként visszafizetendő kedvezmény a határozott tartam első hónapjában történő felmondás esetén a legmagasabb, míg a tartam utolsó hónapjában a legalacsonyabb).

A határozott tartamú szerződés lejártá előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

8 ~~A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai~~

~~A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályait jelen ÁSZF nem tárgyalja. A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető~~

9 ~~A szerződés időtartama~~

9.1 ~~A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei~~

~~Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legfeljebb 12 hónapra köthető meg, ~~a~~ A szerződés tartamát megkötését megelőzően a felek az egyéni előfizetői szerződésben határozzák meg.~~

~~A határozott szolgáltató felajánlja a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben megkötésének lehetőségét, és bemutatja azok részletes feltételeit. A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető továbbhasználja a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel, szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.~~

~~Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján vagy ráutaló magatartás esetén az előfizető hozzáférési pont telepítésének napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.~~

~~A szolgáltatás korlátozásának szabályait az ÁSZF 5.2 pontja, a szolgáltatás szüneteltetésének szabályait az ÁSZF 5.1 pontja, az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének szabályait az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.~~

10 Adatkezelés, adatbiztonság

10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

10.1.1 Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok

~~A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:~~

WES Net Kft.

(a) az ÁSZF fenti 2.2 pontja szerinti személyes adatok; (b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója; (c) az előfizető 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, illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók; (g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
(h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
(i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
(j) telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
(k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező
ada
tok.

A fenti adatok a fenti céllal, a keletkezéstől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig (1 év) kezelhetők.

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a szolgáltatónál rendelkezésre álló fenti adatokat.

A fenti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a fent meghatározott adatmegőrzési időn belül átdadhatók:

(i) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;

(ii) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

(iii) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

(iv) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében,

az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

A 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 feldolgozhatja a fenti adatokat. A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

10.1.2 Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Előfizető a jelen ÁSZF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul az ÁSZF 10.1.1. pontban meghatározott, rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag a szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. Szolgáltató az előfizető személyes adatait a szolgáltatás igénybe vétele, illetve a jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben az előfizető fizetési késedelembe esett, úgy a szolgáltató felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződés szerűen teljesíti és a szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében

követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy ezek részére jogosult az előfizető adatainak továbbítására. A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizető adatait a szolgáltató által adott megbízás alapján a követelések behajtása céljából, a szolgáltató és a követeléskezelő cég megállapodásában rögzített ügykezelési idő lejártáig, illetve a követelés ezen időtartamon belül való sikeres behajtásáig kezeli.

A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő a továbbított adatokat peres, peren kívüli és nem peres eljárásokban igényérvényesítés céljából is kezelheti. A továbbított adatokat a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő munkatársai ismerhetik meg. Az előfizető hozzájárulását adja, hogy a követelés behajtása érdekében és keretében a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizetőről a már rendelkezésre bocsátott adatokon túl további adatokat gyűjtsön (pl. az előfizető új címének, vagy a nyilvános telefonkönyvben szereplő telefonszámának rögzítése). A szolgáltató az előfizető adatait az alábbi követeléskezelő cégnek, illetve az alábbi jogi képviselőnek jogosult továbbítani:
Dr. Fazekas Sándor, 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 19.

10.1.3 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételeivel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatást az internethozzáféréseken kívül ténylegesen nyújtja, úgy mint telefon és mobiltelefon szolgáltatás:

(a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az ÁSZF fenti 2.2 pontjában foglalt személyes 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;

(e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételeinél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

(f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a fenti (d) pont szerinti adatok;

(g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételeinek dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételeinél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

(h) 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);

WES Net Kft.

(i) a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, fenti (a)-(h) pont szerinti adatok.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a fenti (a)-(c) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a (d)-(h) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, az (i) pont szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

A fenti adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A szolgáltató felelős a tárolt adatok, valamint az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszűréséért.

A fenti 10.1.1 pont 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 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.

10.1.4 Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kifizetésének megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a fenti 10.1.1 pont szerint jogszerűen kezelt adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az alábbiak szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató a fenti célból csak az alábbi előfizetői adatokat adhatja át:

- (a) előfizető személyes adatai (nem természetes személy előfizető esetén az előfizető neve/cégneve, cégjegyzékszáma, más nyilvántartási száma, adószáma);
- (b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás.

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- (a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta; vagy
- (b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy

(c) az igénylő (megrendelő), illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevésztette vagy a megtevésztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy

(d) az előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatással szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy

(e) az előfizetőnek a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az ÁSZF fenti 10.1.1 pontjában írtakat kell alkalmazni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató haladéktalanul intézkedik az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

10.1.5 Adatátadás közreműködő szolgáltató számára

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a választott közreműködő szolgáltató számára továbbítsa az előfizető nevét, az ÁSZF-ben nevesített, nyilvántartásba vett adatait, valamint az előfizető telefonszámát. Közreműködő szolgáltató az a távközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A szolgáltató úgy választja meg és minden esetben úgy üzemelteti 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 Eht.-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál nem valamely törvényes célból történő adatkezelésre került sor.

A szolgáltató a szolgáltatás előfizetője, felhasználója részére biztosítja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. Az előfizető, felhasználó bármikor kérheti, hogy a szolgáltató a hibás személyes adatokat kijavítsa.

A szolgáltató megfelelő műszaki és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik 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 választja meg, és minden esetben úgy üzemelteti 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.

Az előfizető vagy felhasználó elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

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 esetén a szolgáltató az Eht. 156. §-a szerint haladéktalanul bejelentést tesz az NMHH-hoz, valamint, amennyiben a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, szükség szerint indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintett előfizetőt vagy más magánszemélyt. A szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.

További előírásokat tartalmaz a szolgáltató adatvédelmi szabályzata.

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, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számla melléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítői szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat

Az előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat az egyéni előfizetői szerződés mellékletét képezi.

Tételes számla (hívásrészletező) igénylése

Jelenleg telefonszolgáltatást viszonteladói szerződéssel biztosítunk, a társszolgáltatónk az Ephone Schweiz GmbH számlázza és a telefonszolgáltatásra vonatkozólag az Ephone Schweiz GmbH ÁSZF-je érvényes.

<https://www.ephone.ch/hu/documents>

Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e.

Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás átvételét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni.

A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejárta előtt nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható.

12 A z előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

12.1.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása

A szolgáltató és az előfizető az előfizetői szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatja.

12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről

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

(a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy az 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 (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);

(b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;

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

(d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja;

(e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A fenti (d) pont alapján a szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására jogosult, ha

(i) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjsomagban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy

(ii) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

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 díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

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

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A szolgáltató a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket és a már nyújtott szolgáltatások igénybevételeének feltételeit nem érintő módon korlátozás nélkül jogosult az ÁSZF módosítására, így különösen szöveg pontosítására, helyesbítésére, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetésére, hálózatfejlesztés vagy más műszaki ok miatti módosításra.

Ha az előfizetői szerződés feltételeit a szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőket értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az értesítést a szolgáltató elsődlegesen a számlalevél mellékletében küldi az előfizetőnek.

Ha a szolgáltató az adott szolgáltatásról a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató az értesítendő körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíti előfizetőit, mellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán arról szóbeli tájékoztatást ad. Az utóbbi közlemény útján történő értesítési mód nem alkalmazható, ha az előfizetői szerződés tárgyat képező szolgáltatásra irányadó, az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak, beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

(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 díjcsomagok 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.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terheli a szerződés módosításához kapcsolódó fenti kötelezettségek. A szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címen naprakészen hozzáférhetővé teszi.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF 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.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

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

12.2.1 Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Az előfizető írásban kérheti az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül.

A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

(a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti;

(b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti (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, vagy

(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 díjat számíthat fel, melynek mértékét az ÁSZF 1. sz. melléklete határozza meg.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése során a korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybe vételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetelhet. Ha szünetelés történik, akkor a szünetelés időszakára a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

12.2.2 Adatok módosítása

Az előfizető az előfizetői adataiban, így különösen a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

12.2.3 Változás az előfizető személyében (átírás)

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét az ÁSZF 1. sz. melléklete határozza meg.

A szolgáltató a meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon, illetve amennyiben a szolgáltató az átírási kérelem teljesítését díj megfizetéséhez köti, az átírási díj megfizetésétől számított 15 napon belül teljesíti az átírási kérelmet, illetve értesíti az előfizetőt az átírási kérelem elutasításáról.

12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1 Szolgáltatói rendes felmondás

A szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

12.3.2 Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 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;

(c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti; vagy

(d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;

(e) 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, mely esetben a szolgáltató a felmondási idő időtartamára a szolgáltatást jogosult felfüggeszteni.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését 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 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén 10.000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében az NMHH-hoz 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.

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 haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni az ÁSZF alábbi 7.1.14 pontja szerint, vagy – az ÁSZF 5.2 pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint a szolgáltatás nyújtását legfeljebb 6 hónapra felfüggesztette, és a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, a szolgáltató az előfizetői szerződést a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel felmondhatja.

A szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető a jogkövetkezményekre (felmondás) figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

12.4 Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

12.4.1 Előfizetői rendes felmondás

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

Az előfizetői szerződés rendes felmondása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnésének napjáig járó előfizetési díjon kívül semmilyen díjat (kiszállási díj, egyéb költség) nem követel az előfizetőtől (kivéve az ÁSZF 12.7 pontja szerinti esetet /leszerelés/, valamint a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtti rendes felmondás esetét).

Amennyiben előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt mondja fel rendes felmondással az előfizetői szerződést, szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítésével kapcsolatosan felmerült költségeket előfizető részére kiszámlázni (kiszállási díj, műszaki felmérés és létesítés költsége, anyagköltség).

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 a szolgáltatás nyújtását megszünteti. A felmondás azzal a nappal tekintendő megküldöttnek, melyen szolgáltató azt kézhez vette.

12.4.2 Rendkívüli felmondás az előfizető részéről

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltató szerződésszegése esetén – különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben – jogosult azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással megszüntetni:

- (a) a szolgáltató a szolgáltatás telepítésével több mint 30 (harminc) napos késedelembe esik és az előfizető nem tűz póthatáridőt;
- (b) a szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
- (c) a szolgáltató elleni jogerős bírósági végzés alapján felszámolási eljárás indul;
- (d) a szolgáltató a hibát a hibabejelentést követő 30 (harminc) napon belül sem tudja elhárítani.

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

12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnik továbbá:

- (a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- (b) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- (c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;
- (d) a felek közös megegyezésével.

Az előfizető az ÁSZF fenti 12.1.2 pontja szerint mondhatja fel az előfizetői szerződést az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú, az előfizető számára hátrányos módosítása miatt.

12.5.1 Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok

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 akaráttal - 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.

~~Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését/szerződéseit nem szünteti meg.~~

~~Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, amennyiben erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.~~

~~A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, esomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.~~

~~A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 2. pontja, a korlátozás és szüneteltetés eseteit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza, míg szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozás az ÁSZF 12. pontjában egységesen került kialakításra.~~

~~A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.~~

~~A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződési feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.~~

~~E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazásától a felek üzleti előfizetők egyező akaratallal eltérhetnek.~~

A szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az előfizető ellen jogerősen felszámolási eljárás, csőd eljárás vagy egyéb, az előfizető fizetése képtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Az előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni ilyen eljárás megindulásáról.

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 lejáratá előtt, az ÁSZF feltételeibe ütköző módon felmondja, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az Előfizető előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbér formájában, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

~~E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazásától a felek üzleti előfizetők egyező akaratallal eltérhetnek.~~

~~A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabály a következő:~~

~~Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok~~

a) ~~Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása szolgáltató ilyen követeléssel nem élhet, ha 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 időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.~~

~~Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben, vállalja, ha a az előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt szünteti meg, az átadó és az alábbiak miatt mondta fel:~~

~~az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt, kötbérként megfizeti.~~

d) ~~Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:~~

~~Ha a szolgáltató az előfizető (a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát~~

~~30¹⁵ napig nem tudta tudta elhárítani, akkor a szolgáltató nem követelheti az igénybe vett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.~~

~~(b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondást 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 ÁSZF 12.1.2. pontjába ütközően módosítja.~~

A határozott idejű előfizetői szerződés előfizető általi rendkívüli az a)-c) pontokban foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.2-12.6 Általános szabályok

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 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

~~A szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató a 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.~~

~~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.~~

~~Az előfizetői nyilatkozattételre nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.~~

~~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.~~

~~Előfizető a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:~~

- ~~a) jelenlévők között, a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési ponton tett elfogadó nyilatkozatával;~~
- ~~b) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;~~
- ~~c) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;~~
- ~~d) szóban kötött szerződés esetén, távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;~~
- ~~e) egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen elfogadásával;~~
- ~~f) előre fizetett szolgáltatás esetén a szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételével (ráutaló magatartással);~~
- ~~g) nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással, amennyiben a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben erről előzetesen megállapodtak.~~

~~Az Előfizető fent i-e k szerinti elfogadó nyilatkozatával az előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és időpontban módosul.~~

~~Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 12.1.2. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.~~

~~Az Előfizető a megfelelő ügyfél azonosítást követően (ÁSZF 6.4. pontja szerint) jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.~~

9.2.2 Egyoldalú szerződésmódosítás

~~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, ideértve az internetszolgáltatás esetén a következő eseteket különösen ha a fejállomás cseréje, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;~~
- ~~d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg;~~
- ~~e) 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.~~

~~A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a b) illetve c) pontra hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.~~

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

~~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 – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti –, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj eszikken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.~~

~~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 előfizetői szerződést. 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.~~

~~Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:~~

- ~~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 díjsomagok esetében a szolgáltatásonként elkülönítve;~~
- ~~f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;~~
- ~~g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.~~

9.2.3 Az előfizetők értesítése

~~Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.~~

~~Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs~~

~~mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:~~

- ~~a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton 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, vagy~~
- ~~d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is 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, vagy~~
- ~~▪ az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról e-lőzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy~~
- ~~▪ a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.~~

~~A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.~~

~~Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak beleértve a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.~~

~~Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.~~

~~Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikuslevél minősül számlalevélnek.~~

~~Az Előfizetőt~~

- ~~▪ a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy~~
- ~~▪ a z elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.~~

~~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.~~

~~Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést az ellenkező bizonyításáig a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési~~

~~kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.~~

~~A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.~~

9.2.4 Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett / megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint ezen túlmenően abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- ~~üzemeltetési, működési költségek emelkedése,~~
- ~~hálózat műszaki korszerűsítése,~~
- ~~jogszabály módosulása.~~

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.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása a feleknek a z e g y e d i 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.

A módosítás további pontos szabályait a 9.2.1. pont tartalmazza.

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

9.3.1 Átírás általános szabályai

A szolgáltató az előfizető kérésére az alábbiak szerint módosítja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogaim e n történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Azon szolgáltatások esetén, amelyek már nem értékesíthetőek, átírásra nincs lehetőség.

Az Előfizető írásbeli vagy tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 4. /5. sz. melléklete tartalmazza. Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a 6.3.5. pont tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átirási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

~~Az átirás alapjául szolgáló tényekről az átirást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Amennyiben az átirásról szóló nyilatkozatot a felek nem a szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átirást szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:~~

- ~~• a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);~~
- ~~• az átadó és az átvállaló előfizető adatai az átvállaló előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/közületi intézményi);~~
- ~~• az átadó és az átvévő előfizető aláírása.~~

~~Az egyéni előfizetők közötti átirásra személyesen van lehetőség. Az előfizetői szerződés átirása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvévő előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átirását és a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését kérni.~~

~~Amennyiben az azonos telepítési címen, igénybe vett telefon- és internet szolgáltatás is rendelkezik egyidejűleg történő átirásra, van lehetőség.~~

~~Az átirást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:~~

- ~~• A z átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó előfizető vállalja, hogy az átirás teljesítéséig az átirással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.~~
- ~~• Abban az esetben, ha az átadó előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó előfizető ellen esőd felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átirást akkor teljesíti, ha az átvállaló előfizető az átadó előfizetőnek az átirással érintett állomásra vonatkozóan az átirás időpontjáig felmerülő összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.~~
- ~~• A z átirás azon szolgáltatásra, díjesomagra vonatkozhat, amely az átirás időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjesomag, szolgáltatás már a szolgáltató által nem értékesíthető, annak átirására nincs lehetőség.~~
- ~~• Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (üzleti előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbíróági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám meghatalmazás.~~
- ~~• Egyéni előfizető esetén, az előfizető elhalálozása miatt átirásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átirat szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átirást és számváltozást.~~

- ~~• Üzleti és egyéni Előfizetőre vonatkozóan amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény a fent szabályozott kivételekkel a Szolgáltató az Előfizető értesítése mellett, elutasítja.~~

Az átírással kapcsolatos szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül. A határozott tartamú szerződés esetén az átírással kapcsolatos speciális szabályozást a 9.1. pont tartalmazza.

9.3.1.1 Átírás öröklés esetén

A Szolgáltatónak az előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz.

A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást az örökös eltérő nyilatkozata hiányában változatlan tartalommal átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik.

Amennyiben az élő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, az özvegy ettől eltérő nyilatkozat hiányában változatlan tartalommal teljesíti.

Öröklés esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

9.3.1.2 Átírás üzleti előfizető esetén

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt változik az Előfizető személye, a jogutódlás miatti változást, az ezt igazoló eredeti vagy közjegyző/ügyvéd által hitelesített dokumentumok alapján, a Szolgáltató átírásként kezeli.

Az üzleti előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni Előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

~~Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi előfizető kéri a szolgáltatás átirását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átirás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.~~

9.3.2 Áthelyezés

~~Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.~~

~~Az áthelyezés azon szolgáltatásra, díjesomagra vonatkozhat, amely az áthelyezés időpontjában is értékesíthető esomag. Ha az adott díjesomag, szolgáltatás már a szolgáltató által nem értékesíthető, annak áthelyezésére nincs lehetőség.~~

~~Amennyiben az azonos telepítési címen, igénybe vett telefon- és internet szolgáltatás is rendelkezik egyidejűleg történő áthelyezésre, van lehetőség.~~

~~A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.~~

~~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, 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 (é.v. hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igény bejelentéstől számított 3 hónapot, vagy~~
- ~~c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja;~~
- ~~d) elutasítja az igényt a szolgáltató akkor is, amennyiben az előfizető az áthelyezési igényét a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.~~

~~A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.~~

~~A Szolgáltató az a) és a b) pont szerinti határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.~~

~~Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.~~

~~Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.~~

~~kell~~

~~A szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.~~

~~Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.~~

~~Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.~~

~~Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.~~

9.3.3 Csomagváltás az előfizető kérelmére

~~Az előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a szolgáltató kifejezetten megengedi, bármikor, kezdeményezheti az előfizető igényelt díjesomag módosítását, más díjesomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.~~

10 Adatkezelés, adatbiztonság

10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

10.1.1 A személyes adatok kezelésének jogi háttere

~~Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:~~

- ~~• Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény . Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben foglalt adatvédelmi rendelkezések;~~
- ~~• A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);~~
- ~~• Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);~~
- ~~• 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 azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet;

- NMHH elnökének 6/2011. (X.6.) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól.

10.1.2 A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

- Személyes adat: Az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.
- Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is.
- Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.
- Adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszlik.
- Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszlik.
- Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, a ki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.
- Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi.
- Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
- Közvetlen üzletszerzés: Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összesség-e, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

10.1.3 Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1. Természetes személy előfizető	5/2011. (X. 6.) NMHH	a) Számlázás, díjak	a) Szerződés megszűnését

születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	beszedése, szerződés figyelemmel kísérése; b) Hatósági adatszolgáltatás; c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.	követőlév (el évülés)+30 nap; b) Szerződés megszűnését követő lév + 30 nap; c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap;
2. Az előfizető születési helye és ideje,	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése; b) Hatósági adatszolgáltatás; c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő lév (el évülés)+30 nap; b) Szerződés megszűnését követő lév + 30 nap; c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap;
3. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakóhelytől és számlaszáma)	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése; b) Hatósági adatszolgáltatás; c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő lév (el évülés)+30 nap; b) Szerződés megszűnését követő lév + 30 nap; c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap;
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakóhelytől/tartózkodási helytől)	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése; b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő lév (el évülés)+30 nap; b) Szerződés megszűnését követő lév + 30 nap;
5. Kapcsolattartó személy neve telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követeles elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig;
6. Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés	Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1

helyiségbe kéri)		figyelemmel kísérése	évig/elévülésig.
A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az időtartama az adatkezelés idő
7. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő 1-5. alatti adatai	1959. évi IV. törvény 15/A. §, 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése; b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap; b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
8. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése; b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap; b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
9. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású-GSM-alapú; illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése; b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap; b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
10. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap; b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
11. Az internetszolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése; b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap; b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év + 30 nap
12. Az internetszolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése; b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap; b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.

		e) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	e) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
13. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
14. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
15. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161. §	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piacutatói tevékenység ellátása elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.

Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam a lejárt adatkezelési határidejű adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam a lejárt adatkezelési határidejű adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

A hűség (lojalitás) program keretében a Szolgáltató a forgalmazási aktivitással és fizetési készséggel kapcsolatos adatokat a hűségprogram nyilvánosan elérhető szabályzatában foglalt célból és az ott rögzített időtartamig kezeli.

Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a 6. pont 10. alpontja, valamint a jelen ÁSZF 11. fejezete ad iránymutatást.

Tartozásra vonatkozó adatok kezelése a fizetőképességi vizsgálat lefolytatása céljából.

Ha az előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék történő vásárlásából eredő – általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított 20 000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, vagy korábbi 20 000,- Ft-ot meghaladó tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és az Előfizetői szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a tartozásra vonatkozó adatokat a Szolgáltató 5 évig őrzi meg kimondottan a fizetőképességi vizsgálat lefolytathatósága céljából.

10.1.4 Az előfizető személyes adatainak átadása

Az Előfizető személyes adatok átadhatóak:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatást végzik (Eht. 157. § (9) a.);
- b) bármely országos tudakozó szolgáltatóknak — az Előfizető hozzájárulásától függően — az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht. 146. §);
- c) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő, valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b.);
- d) az adatkérésre külön törvény szerinti jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre, (Eht. 157. § (10));
- e) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. § (9) c.);
- f) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d., és az Info tv. 6. § (2));
- g) a Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8));
- h) az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht. 157. § (4)).

10.1.5 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési ideje és helye, lakhelye, tartózkodási helye, számlaszáma, előfizetői hozzáférési pont helye, nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát/más nyilvántartási száma, pénzforgalmi jelzőszáma, a korlátozottan eszlekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő ezen adatai. (6/2011. (X. 06.) NMHH elnöki rendelet 7. § (1) szerinti adatok);
- b) 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) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) 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;

- e) ~~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;~~
- f) ~~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).~~

~~Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a z a c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d) f pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.~~

~~10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről~~

~~10.2.1. Adatbiztonság~~

~~10.2.1.1. 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). (Eht. 155. (1) bekezdés).~~

~~10.2.1.2. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerül sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. 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 (Eht. 154. § (4); 155. § (2) bekezdés).~~

~~10.2.1.3. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154. (3) bekezdés).~~

~~10.2.1.4. 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 (Eht. 155. § (4) bekezdés).~~

~~10.2.1.5. A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bünfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155. § (5) bekezdés).~~

~~10.2.1.6. 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 telefonszámaint érintő adatszolgáltatási megkeresésekről (Eht. 155. § (6) bekezdés).~~

~~10.2.1.7. Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti (Eht. 155. § (7) bekezdés).~~

~~10.2.1.8. 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 (Eht. 156. § (1) bekezdés).~~

~~10.2.1.9. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni (Eht. 156. § (3) bekezdés).~~

~~10.2.1.10. 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 (Eht. 156. § (2) bekezdés).~~

~~10.2.1.11. 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. Az 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.~~

~~Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaéléseiről, 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 értelmezhetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés, 4/2012. NMHH rendelet 5. §).~~

~~Az 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 (4/2012. NMHH rendelet 5. §).~~

~~10.2.1.12. 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 (Eht. 156. § (4) bekezdés).~~

~~10.2.1.13. 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 Információs szabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait (Eht. 156. § (6) bekezdés).~~

~~10.2.1.14. 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 (Eht. 156. § (7) bekezdés).~~

~~10.2.1.15. A Hatóság iránymutatást adhat ki a jelen fejezet 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 (Eht. 158. § (8) bekezdés).~~

~~10.2.1.16. 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 (Eht. 156. § (9) bekezdés).~~

~~10.2.1.17. 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 a Szolgáltató által tehető intézkedésekről (Eht. 156. § (10) bekezdés).~~

~~10.2.1.18. 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 (Eht. 156. § (11) bekezdés).~~

~~10.2.1.19. 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 (Eht. 156. § (12) bekezdés).~~

~~10.2.1.20. 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 (Eht. 156. § (13) bekezdés).~~

~~10.2.1.21. A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat a 158. §-ba 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 (Eht. 156. § (14) bekezdés).~~

~~10.2.1.22. A felhasználó, és az Előfizető a 10.2.1.21. pont szerinti hozzájárulását bármikor visszavonhatja (Eht. 156. § (15)).~~

~~10.2.1.23. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmekre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat (Eht. 156. § (16) bekezdés).~~

~~10.2.1.24. § (1) A Szolgáltató köteles a z adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. Szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. Tv. 7. § (1) (2) bekezdések).~~

~~10.2.1.25. Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok kivéve ha azt törvény lehetővé teszi közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetők (Info. tv. 7. § (3) (4) bekezdések).~~

~~10.2.1.26. A személyes adatok automatizált feldolgozása során a Szolgáltató további intézkedésekkel biztosítja~~

- ~~a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;~~
- ~~b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;~~
- ~~c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;~~
- ~~d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;~~
- ~~e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és~~
- ~~f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön (Info tv. 7. (5) bekezdés).~~

~~10.2.1.27. Szolgáltatónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene a Szolgáltatónak (Info. tv. 7. § (6) bekezdés).~~

~~10.2.1.28. Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatika i rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés jogosultsággal rendelkező személyek 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.~~

~~10.2.1.29. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó /jelszavak védelme érdekében. A z Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.~~

~~10.2.1.30. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység-ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult a z ügyfélkapcsolati tevékenység-ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.~~

~~10.2.1.31. A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s 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. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az~~

~~Előfizető költségére történik.~~

~~10.2.1.32. A jelszó megváltoztatására minden költség nélkül a szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán van lehetőség.~~

~~10.2.1.33. A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis 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 előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.~~

~~10.2.1.34. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak.~~

~~10.2.1.35. A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek. Ha a talált vírus a program által nem irtható, úgy az eredeti csatolt file nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy file-t, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt file vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.~~

~~10.2.1.36. A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is 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 programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.~~

~~10.2.1.37. Személyi tűzfal-szoftver letölthető a www.origo.hu/szoftverbazis internetes oldalról, ahol egyben a választott szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.~~

~~10.2.1.38. A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a www.wesnet.hu oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.~~

~~10.2.1.39. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívó szám-rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok, illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.~~

~~10.2.1.40. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények~~

~~titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.~~

10.2.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos egyéb jogok és kötelezettségek

10.2.2.1. A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot (Eht. 154. § (1)).

~~10.2.2.2. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételév e l kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot (Eht. 154 § (2)).~~

~~10.2.2.3. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az 10.2.2.1. és 10.2.2.2. pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. (Eht. 154 § (3)).~~

~~10.2.2.4. 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 (Eht. 154 § (4)).~~

~~10.2.2.5. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, a 10.2.2.1. 10.2.2.3. pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor (Eht. 154 § (5)).~~

~~10.2.2.6. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely a 10.2.2.1. 10.2.2.3. pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától (Eht. 154 § (6)).~~

~~10.2.2.7. 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 § (7)).~~

~~10.2.3. Az ügyfélszolgálati hívások megfigyelése, rögzítése.~~

~~10.2.3.1. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő előfizetői megkeresésekről, bejelentésekről, panaszokról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon megőriz. A megőrzés időtartama a hibabejelentések és minden egyéb előfizetői jogviszonyt érintő ügyfélszolgálati hívás esetében legalább 1 év.~~

~~A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését követően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az azonosító szám megjelölése esetén biztosítja az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását, a következők szerint:~~

~~Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását kérésre a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.~~

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

~~10.2.3.2. A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hívó felet ez a tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hibabejelentéseket a rögzítést követő 1 évig tárolja (Eht. 141. § (1)).~~

10.3 – Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

~~10.3.1. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piacutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult (Eht. 162. (1)). Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett személyes jellemzőire k értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja. Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintettet kérésére tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani (Info tv. 11 § (1)–(2)).~~

~~10.3.2. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében, és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg. A szolgáltatónak biztosítani kell az előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa (Info tv. 15 §).~~

~~10.3.3. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piacutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. § ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht. 162. § (2)).~~

~~10.3.4. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piacutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3)).~~

~~10.3.5. (4) 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 feldolgozhatja a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.~~

10.4 – Jogorvoslat

~~Az érintett jogai és érvényesítésük (Info tv. 14–19. §ok).~~

~~10.4.1. Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél~~

~~a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,~~

~~b) személyes adatainak helyesbítését,~~

~~valamint~~

~~c) személyes adatainak — a kötelező adatkezelés kivételével — törlését vagy zárolását.~~

~~10.4.2. Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá — az érintett személyes adatainak továbbítása esetén — az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.~~

~~10.4.3. Az adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítás i nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalap j á t é s címzettjét, a továbbított t személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.~~

~~10.4.4. Az adatok adattovábbítási nyilvántartásban való megőrzésére irányuló — és ennek alapján a tájékoztatási — kötelezettség időtartamát az adatkezelést előíró jogszabály korlátozhatja . Az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.~~

~~10.4.5. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni , ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.~~

~~10.4.6 . Az érintett tájékoztatását az adatkezelő csak a törvény b e n meghatározott esetekben tagadhatja meg. Az érintettnek a törvényben meghatározott jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bünteselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állam i vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekében, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából — beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is —, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében.~~

~~10.4.7. A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásba n közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.~~

~~10.4.8. Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az adatkezelő rendelkezésére áll, a személyes adatot az adatkezelő helyesbíti.~~

~~A személyes adatot törölni kell, ha~~

~~a) kezelése jogellenes;~~

- ~~b) az érintett kéri;~~
- ~~c) az hiányos vagy téves — és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható —, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;~~
- ~~d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;~~
- ~~e) azt a bíróság vagy a Hatóság elrendelte.~~

10.4.9. A törlési kötelezettség nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

10.4.10. Törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

10.4.11. Az adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

10.4.12. A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Ha az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

10.5 Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §)

10.5.1. Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen;

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint;
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

10.5.2. Az adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

10.5.3. Ha az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, illetve ha az adatkezelő a fenti határidőt elmulasztja, az érintett a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

~~10.5.4. Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, az értesítés közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja. Ha az adatkezelő az értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás meghiúsulásával kapcsolatos körülményekről az adatkezelőtől, amely felvilágosítást az adatkezelő az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 napon belül fordulhat bírósághoz az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.~~

~~10.5.5. Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelési törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.~~

10.6 Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22. §)

~~10.6.1. Az érintett a jogainak megsértése esetén, valamint a 10.6. pontban meghatározott esetekben az adatátvevő az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.~~

~~10.6.2. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a z adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a megyei bíróság, a fővárosban a Fővárosi Bíróság hatáskörébe tartozik. A per az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei bíróság előtt is megindítható.~~

10.7 Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20. §)

~~10.7.1. Az érintett e l az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hog y az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.~~

~~10.7.2. Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, a z adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő az Info. tv. lapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik m e g az adatokat. A tájékoztatásnak li kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.~~

~~10.7.3. Kötelező adatkezelés esetén a tájékoztatás megtörténhet a fentiek szerinti információkat tartalmazó jogszabályi rendelkezésekre való utalás nyilvánosságra hozatalával is.~~

~~10.7.4. Ha az érintettek személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, a tájékoztatás megtörténhet az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is:~~

- ~~a) az adatgyűjtés ténye,~~
- ~~b) az érintettek köre,~~
- ~~c) az adatgyűjtés célja,~~
- ~~d) az adatkezelés időtartama,~~
- ~~e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,~~
- ~~f) az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése, valamint~~
- ~~g) ha az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételének van helye, a z adatkezelés~~

nyilvántartási száma:

10.8 Kártérítés (Info. tv. 23. §)

10.8.1. ~~Az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.~~

10.8.2. ~~Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.~~

10.9 Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok

Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

10.10 A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Név: Szennai István

Cím: 4484 Ibrány, Nagy Imre u.35

Telefonszám: +3642/527-070, +3670/626-5006

E-mail: support@wesnet.hu

11 Az előfizetői nyilatkozatok

~~Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, a megfelelő azonosítást követően bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.~~

11.1 Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

~~Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.~~

~~Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, a szolgáltató ebben az esetben is biztosítja, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg, míg online szerződéskötésnél, a z online felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadni a nyilatkozatát legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.~~

~~Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az~~

ahhoz — kapcsolódó — nyilatkozatban, — a megfelelő — azonosítást — követően — bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes — az előnyöket és hátrányokat bemutató — tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék a z egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes — az előnyöket és hátrányokat bemutató — tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz — kapcsolódó — nyilatkozatban, — a megfelelő — azonosítást — követően — bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

11.3 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben a z igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. é s e. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozatla l az előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelöl t címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesítesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelöl t címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető az ÁSZF 14.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a szolgáltató részére.

11.4 Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy az internetszolgáltatáson kívül, a szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, műsorterjesztési szolgáltatás) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

11.5 Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásról

A szolgáltatónak lehetősége va n az általa nyújtott internetszolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas

szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket, annak alkalmazhatósága érdekében, az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa (Eht. 157. § (4)).

11.6 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

a) Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

b) Szolgáltató saját üzletszerzési céljából kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezelheti az előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

c) Az ügyfélszolgálat online felületen történő elérhetősége a szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az online felületen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az előfizető a Szolgáltatónál online felületen kezdeményezte.

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

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

f) Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adat adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

g) Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban vagy szóban, az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából kizárólag

~~az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával — kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybe vevőt megillető jogokat.~~

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

~~11.7 Az Előfizető által a jelen ÁSZF 2015. április 15-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai~~

~~Az Előfizető jelen ÁSZF 2015. április 15-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.~~

~~11.8 Nyilatkozat elektronikus értesítésről~~

~~Az Előfizető a Szolgáltatóval a szerződés megkötésekor, módosításakor, vagy a Szolgáltató megkeresésére közölhet olyan, elektronikus kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségeket (telefonszám, e-mail cím), amely rögzítésével és felhasználásával a Szolgáltató az előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglalt értesítési kötelezettségének eleget tehet. Az Előfizető a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségek megadása során nyilatkozik arról, hogy ezen adatait abból a célból adja át a Szolgáltató rendelkezésére, hogy ezeken az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben értesítse, illetőleg az értesítés ilyen módját elfogadja.~~

~~Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, a megfelelő azonosítást követően bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.~~

12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) előfizető elállása esetén;
- d) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon szolgáltatóval, amely szolgáltató az Eht. 133.§ ában foglalt módon átalakul, vagy a

szolgáltatás nyújtásának adotti területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép;

- h) a határozott tartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a felek közös megegyezésével.

12.1.1 Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő felmondásának szabályai

12.1.1.1. Előfizető rendes felmondása

~~a másik félel. A szolgáltató~~

~~Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF 7.5. pontjának megfelelően.~~

~~A felmondást a Szolgáltató formanyomtatványán, vagy legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére.~~

Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén:

- ~~• 2.1.3.1. a) pont szerinti személyes adatok;~~
- ~~• az ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;~~
- ~~• megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;~~
- ~~• szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;~~
- ~~• az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;~~
- ~~• az előfizető aláírása.~~

Felmondás tartalmi elemei telefonon történő felmondás esetén:

- ~~• az Előfizető ügyfelazonosítója;~~
- ~~• megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;~~
- ~~• szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;~~
- ~~• az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.~~

~~A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és a jelen ÁSZF 6.4. pontjában előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.~~

~~Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.~~

~~Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy y 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. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizető esetében nem kötelező.~~

~~A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.~~

~~A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.~~

~~Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.~~

~~Ha az előfizetői jogviszony megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.~~

~~Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 14. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.~~

~~12.1.1.2. Előfizető rendkívüli felmondása~~

~~Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:~~

- ~~▪ a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.~~

~~Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.~~

~~Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályait az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.~~

~~12.1.1.3. Szolgáltató váltás~~

~~Az Előfizető által kezdeményezett szünetmentes Szolgáltató váltással kapcsolatos információk, illetve tájékoztatók a www.wesnet.hu oldalon érhetők el.~~

~~12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai~~

~~12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása~~

~~Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.~~

- ~~a) Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben;~~
- ~~b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható;~~
- ~~c) ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető~~

módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról az ÁSZF 9.2.3. pontjában meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza. A további értesítésekre vonatkozó kézbesítési vélelmet az ÁSZF 9.2.3. pontja szabályozza küldi meg.

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, és akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

~~A szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizetői szerződést 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) Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető esemény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető események különösen:

- a.1. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- a.2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
 - kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
 - olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
 - az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc).

~~A Szolgáltató az ilyen kéréstlen kereskedelmi vagy kéréstlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.~~

~~a.3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:~~

- ~~▪ feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik;~~
- ~~▪ vírussal fertőzött esatolt állományt tartalmaz;~~
- ~~▪ amely esatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget;~~
- ~~▪ amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.~~

~~a.4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:~~

- ~~▪ az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet;~~
- ~~▪ az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet;~~
- ~~▪ a z internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja;~~
- ~~▪ mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolatos hardvereszközök).~~

~~a.5. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:~~

- ~~▪ jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért;~~
- ~~▪ a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom;~~
- ~~▪ az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek;~~
- ~~▪ az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.~~

~~Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki, vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vel-e tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.~~

~~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~~

~~e) 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.~~
- ~~e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja~~
- ~~f) 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.~~

Az előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása

12.7

Leszerelés

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a szolgáltatónak legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését a szolgáltatónak vagy alvállalkozójának ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető és a szolgáltató vagy alvállalkozója által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az előfizető a birtokába jutott eszközöket és berendezéseket a fenti határidő alatt nem adja vissza, illetve a szolgáltató értesítésének kézhezvételét követő 30 naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét, amit az előfizető köteles megfizetni.

13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Az

~~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 összegszerűségét 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.

~~Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik.~~

~~Az Előfizető köteles a szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.~~

~~A szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.~~

~~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 akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.~~

~~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.~~

Vagyoni biztosíték

~~A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. A vagyoni biztosítékra vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 2.1.2.4. pontja tartalmazza.~~

12.1.3 Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) ~~Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.~~
- b) ~~A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványának kitöltésével és~~
- c) ~~szolgáltató részére történő megküldésével. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.~~

12.1.4 Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél halálával, jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti előfizető esetében amennyiben az üzleti Előfizető az Eht. 127. § (3) alapján az előfizetői szerződés megkötésekor írásban nyilatkozta, hogy az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérte a Szolgáltatótól a vonatkozó hiteles cégjegyzéki kivonat vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

12.1.5 A régi szolgáltató Eht. 133.§ ában foglaltak szerinti változása

Amennyiben a Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen

~~történő megszüntetése vagy szerződés következtében — más Szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.~~

12.2 Eljárás a szerződés megszűnése esetén

12.2.1 A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

~~A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000 Ft-ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.~~

~~A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.~~

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

~~Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.~~

12.2.2 Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

~~Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelés e céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.~~

~~Amennyiben az előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének~~

- ~~• az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig, vagy~~
- ~~• az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig, vagy~~
- ~~• az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig~~

~~nem tesz eleget a szolgáltató jogosult az 4./5. sz. mellékletben meghatározott átalány kártérítést felszámítani.~~

~~Az előfizető rendes felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékesítése) nem hárítható át az Előfizetőre. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.~~

~~A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét az 4./5. sz. melléklet tartalmazza.~~

~~Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltatáshoz használt és a szolgáltató tulajdonát képező eszközök szakszerű leszerelése, illetve a szolgáltató által meghatározott átvételi helyre történő szállítása az előfizető kötelezettsége. A leszerelt eszközöket az előfizető az előfizetői szerződés~~

~~megszűnését követő 30 napon belül köteles átadni előzetes egyeztetést követően. Az átvételi helyek listáját, illetve nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2-es pontja tartalmazza. Amennyiben az előfizető a meghatározott időpontig a fent hivatkozott eszközöket nem adja át az átvételi helyen az ezzel kapcsolatos mindennemű kárveszély áthárul az előfizetőre.~~

~~Az előfizető a szerződés megszűnésétől számított 3 napon belül igényelheti a szolgáltatótól az eszközök leszerelését, külön díj ellenében, amely díjat az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.~~

~~13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai~~

~~A WES Net Internet Szolgáltató Kft. nem kötött összekapcsolási szerződést egyik társzolgáltatóval sem közvetítőválasztással kapcsolatban.~~

~~A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető:~~

~~14 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei~~

~~14.1~~ együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

~~Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azza összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.~~

~~**14.2 A szolgáltatás** A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.~~

~~13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata~~

~~Az előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen köteles használni. Internet szolgáltatásokkal kapcsolatban az előfizető köteles az ÁSZF 3. sz. mellékletét képező Hálózat használati irányelvek betartására.~~

Amennyiben

~~Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a 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 felróhatóságtól függetlenül felelősséggel tartozik.~~

az előfizető a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi, a szolgáltató a feltételek fennállása esetén a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve az ÁSZF fenti 12.3 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

13.3 A végberendezéssel, ~~illetve~~**vagy** az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

~~Az előfizető köteles a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező végberendezést és valamennyi egyéb eszközt megőrizni és az előfizetői szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni. Az előfizető felelős az ilyen berendezésekért/eszközökért és az azokban a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért. A berendezésnek, eszköznek a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező elveszése, megsemmisülése, javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles a berendezést, eszközök ellenértékét a szolgáltató által, az ÁSZF 1. sz. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a internet hálózat vételhez szükséges beltéri egységekhez és valamint a kábelekhöz a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.~~

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

~~Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.~~

~~Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.~~

~~Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.~~

~~Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni az ÁSZF 4./5. sz. melléklete szerint meghatározott átalány kártérítésként meghatározott összegért.~~

~~Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.~~

14.4—mellékletben meghatározott díja szerint megtéríteni. Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles az ilyen végberendezéseket és egyéb eszközöket az ÁSZF fenti 12.7 pontja szerint visszaszolgáltatni a szolgáltatónak.

13.4 Az adatváltozás

bejelentése;

adatszolgáltatás

~~Az Előfizető köteles az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizető az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb változásokat a változás bekövetkeztétől számított 8 bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles írásban tájékoztatni bejelenteni, és a szolgáltató kérésére hitelt érdemlő módon igazolni a szolgáltatónak.~~

~~Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve esődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő káranak megtérítését követelheti az előfizetőtől.~~

14.5 A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezze megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

~~A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítani kell az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.~~

~~Amennyiben az Előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, úgy a szolgáltatás igénybevételének további műszaki előfeltétele, hogy a két autonóm rendszer között a BGP 3/4 irányítási protokollt az Előfizető biztosítsa.~~

~~A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.~~

~~Amennyiben az Előfizető olyan internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzését követően teljesíthető a Szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a Szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.~~

~~Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.~~

~~Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.~~

~~Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.~~

~~Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftveresomagot kereskedelmi célra nem használhatja.~~

~~Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 5.2.2. és 12.1.2.2. pontjában részletezett internet-etikai szabályokban előírtakat betartani.~~

A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkor aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton, ezen belül a www.wesnet.hu honlapon is megtekinthető.

Közvetített szolgáltatás: a gazdálkodó által saját nevében vásárolt és a harmadik személlyel (a megrendelővel) kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás.

Az egyes szolgáltatás típusok részletes leírása jelen ÁSZF 2. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze.

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

15 Médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása

Jelen szolgáltatások vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.

A14 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § 5. szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján (www.wesnet.hu / <http://www.wesnet.hu/ugyfelszolgalat>) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye-e-igénye szerint korlátozzák a ~~interneten~~ neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató az NMHH (<http://nmhh.hu/kerekasztal>) honlapján (www.wesnet.hu).

Jelen ÁSZF-hez kapcsolódó mellékletek

1. ~~melléklet~~ 15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató felakarja tüntetni – az E h t. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

WES Net Kft.

Műsorterjesztési szolgáltatást az EuroCable Magyarország Kábeltelevíziós, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (1119 Budapest, Andor utca 47-49., cégjegyzékszám: 01-09-908410) mint hálózatbérlet (bérlet) és a WES Net Kft. mint hálózat tulajdonos (üzemeltető) között létrejött szerződés alapján az EuroCable Magyarország Kft. nyújt IPTV szolgáltatást. A műsorterjesztési szolgáltatásra az EuroCable Kft. Általános Szerződési Feltételei érvényesek. <http://1240.hu/dokumentumtar>

~~sz. melléklet:~~ Felügyeleti szervek, fogyasztóvédelmi szervek

2.a. melléklet: Mikrohullámú / PPEthernet alapú internet szolgáltatás

~~1. 2.b.~~
Előfizetői szolgáltatások leírása, egyedi minőségi célértékei, földrajzi elérhetősége, díjai

~~melléklet:~~ Bérlet vonali internet szolgáltatás

3. melléklet: Minőségi célértékek

4. melléklet: Díjfüggelék (Internet díjsomagok, díjak, díjazás)

1. számú melléklet

Felügyeleti szerv elérhetősége

~~Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett a z Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.~~

~~Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.~~

~~Az Előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is.~~

~~Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.~~

~~Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltak tartalmazzák.~~

~~Az Előfizető követelését az előzőektől függetlenül bíróság előtt is érvényesítheti.~~

Felügyeleti szervek, fogyasztóvédelmi szervek

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	1133 Budapest Visegrádi u.106.	1376 Budapest Pf.997.	06 1 468 0673	06 1 468 0680	H:8.00-12.00 Sz:13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest 62. Pf.997.	06 1 468 0500	06 1 468 0500	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	7624 Pécs	7602 Pécs	06 72 508 800	06 72 508 808	H: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30

WES Net Kft.

Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	Alkotmány u. 53.	Pf.459.			Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	06 52 522 122	06 52 417 857	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17	3501 Miskolc Pf.391.	06 46 555 500	06 46 411 475	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	06 62 568 300	06 62 568 368	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda	9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123	06 99 518 500	06 99 518 518	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

Média- és Hírközlési Biztos

	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám
Média- és Hírközlési Biztos	1525 Budapest Pf. 75.	06 1) 457 7141	(06 1) 457 7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József Krt. 6.	1428 Budapest, Pf. 20.	06 1 459 4800 06 80 201 205	06 1 210 4677

Megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.	06 42 500 694,	06 42 504 398

	Cím	Telefonszám	Faxszám	Név
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	(42) 311 544, (42) 420 180	(42) 311 750	Görömbeiné Dr. Balmaz Katalin

2.a. melléklet

Mikrohullámú / PP Ethernet alapú internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

~~Az Előfizető/használó Mikrohullámú / PP Ethernet típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.~~ A Mikrohullámú / PP Ethernet alapú internet szolgáltatások része a Mikrohullámú / PP Ethernet alapú távközlési szolgáltatás.

A Mikrohullámú / PP Ethernet technológián alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Az Előfizető/felhasználó mikrohullámú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes.

Háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás, illetve szerverüzemeltetés nem megengedett, a szolgáltatáscsomag egy időben egy bejelentkezést tesz lehetővé.

A belépési díj tartalmazza a telepítési költséget, amely a távközlő eszköz kihelyezéséből és legfeljebb 15 méter UTP vagy FTP kábel beépítéséből áll.

WES Net Kft.

A távközlő eszköz(ök) minden esetben a szolgáltató tulajdonában marad(nak), azt a szolgáltatás igénybevételéhez biztosítja. Előfizető köteles a szerződés megszűnése után a kihelyezett távközlő berendezés(ek)e)t Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

A mikrohullámú szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

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.

Minimális hardver feltételek:

Intel / AMD két magos vagy annál nagyobb teljesítményű processzor

2 GB memória

Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 GB szabad lemez terület)

VGA monitorvezérlő (minimum 256 MB vagy annál nagyobb belső memóriájú)

Ethernet interfész kártya min 100BaseT csatlakozással (100Mbit/s)

USB port

Minimális szoftver feltételek:

Windows 7, Mac OS X operációs rendszer (saját telepítés esetén Linux)

Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben azokhoz az Előfizető maga beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert

A szolgáltatás hozzáférési pont az ügyfélnél telepített mikrohullámú beltéri egység RJ45 csatlakozójú 100BaseT Ethernet interfészre. A mikrohullámú beltéri egység 230V-os tápellátását az Előfizetőnek kell biztosítania.

A WES Net Kft. mikrohullámú internet szolgáltatása szélessávú internet hozzáférést biztosít. Az Előfizetőt az internet-szolgáltató hálózatával összekötő mikrohullámú hálózat minimális átviteli sebessége : Letöltési irányban: 1024 kbit/s , Feltöltési irányban: 512 kbit/s

Az egyes Internet tartalmak elérhetőségét, letöltési sebességét a WES Net Kft. -től független tényezők is befolyásolják:

- az előfizető számítógépének vagy routerének sebessége,

- az előfizető számítógépe vagy routere közti kapcsolat sebessége

- aktuális napszak; csúcsidőszakban a hálózatunk és az Internet terheltsége miatt csökkenhet a sebesség,

- a meglátogatott weboldalak sebessége (néhányan limitált a hozzáférés sebessége),

- a kapcsolat megosztása az Ön otthonában,

- kém- vagy egyéb szoftverek, amelyek lassíthatják az Ön számítógépét,

így a megadott átviteli sebesség értékek kizárólag a WES Net Kft. saját hálózata és az Előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont között garantáltak

Ha igénybevétele az internet hozzáférése 30 percig nincs adatforgalom, vagy 24 óra elteltével, a WES Net Kft. bontja a kapcsolatot. A kapcsolat bontását követően az Előfizető azonnal ismét bejelentkezhet a hálózatra.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen a felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Egyedi feltételek

~~Amennyiben a Mikrohullámú / PPEthernet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül — műszaki okok miatt — nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján — az Előfizető kívánságára — túllépheti a 30 napos határidőt.~~

~~Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárítása után az Előfizetőt szóban vagy írásban értesíti.~~

~~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 felróhatóságtól függetlenül felelősséggel tartozik.~~

~~Egyes szolgáltatás esomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti.~~

~~Egyes szolgáltatás esomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül végberendezés nem megfelelő üzembe helyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.~~

~~Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, ill. e t v e hálózati eszköz internet szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.~~

Alvállalkozók

~~A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.~~

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 akadálya van (beleértve azt az esetet is, ha az áthelyezéshez a hálózat fejlesztése vagy új hálózati eszközök telepítése szükséges), illetve az 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 kötbér fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató~~

~~köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerint nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.~~

~~A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.~~

2.b. melléklet

Bérelt vonali internet szolgáltatás termékdefiníció

A szolgáltatás leírása

~~Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali~~

~~Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató saját nagykereskedelmi területétől vagy az ilyen szolgáltatást nyújtó más távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető/használo biztosítja.~~

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselte bérelt vonal, optikai, mikrohullámú összeköttetés).

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Szoftver

Az ~~előfizetőnek~~ ~~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 kereskedelembe 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~~

~~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~~

WES Net Kft.

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-vagy~~ egy részüket. Egyedi feltételek:

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 felszerelésébe nem 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 alkalmatlanságáért, 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.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak:

Alvállalkozók

~~A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.~~

Feltételes kedvezmények

~~A Szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra. Határozott tartamú szerződés esetén az előfizető a szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. Amennyiben az előfizető a szerződést a határozott tartam lejára előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy az előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértékére vonatkozó rendelkezések az ÁSZF Törzsrész 7.5. pontban találhatóak.~~

~~A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.~~

~~A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés a kedvezmények vonatkozásában is tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.~~

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. Enne k 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 akadálya van (beleértve azt az esetet is, ha az áthelyezéshez a hálózat fejlesztése vagy új hálózati eszközök telepítése szükséges), illetve e az 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.

3.számú melléklet

Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere az internet, illetve telefon szolgáltatásra vonatkozóan.

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételel lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80% ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)	15 nap
A 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § e) 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	72 óra
A 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint 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	30 nap
A 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve	97%
A 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás minőségi egyedi célértékeit (a továbbiakban célértékek) a fenti táblázat, a hálózati célértékeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőség i célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálóza t i célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT

Mikrohullámú jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai

Szolgáltatás tartalma	Otthoni Internet 15	Otthoni Internet 35	Otthoni Internet 70	Otthoni Internet 100	Üzleti 15
Max. letöltési sebesség	15 Mbit/s	35 Mbit/s	70 Mbit/s	100 Mbit/s	15 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	4,00 Mbit/s	15,00 Mbit/s	20,00 Mbit/s	25,00 Mbit/s	7,50 Mbit/s
Max. feltöltési sebesség	4 Mbit/s	6 Mbit/s	8 Mbit/s	10 Mbit/s	15 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1,00 Mbit/s	2,00 Mbit/s	3,00 Mbit/s	4,00 Mbit/s	7,50 Mbit/s
Havi adatforgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan	Korlátlan	korlátlan
E-mail postafiók/tárhely	1db/50MB	-	-	-	1db/250 MB
Fix IP cím	-	-	-	-	1 db

Szolgáltatás tartalma	Üzleti 30	Társasházi 50	Társasházi 100	Társasházi 200
Max. letöltési sebesség	30 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	15,00 Mbit/s	20,00 Mbit/s	30,00 Mbit/s	50,00 Mbit/s
Max. feltöltési sebesség	30 Mbit/s	10 Mbit/s	30 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	15,00 Mbit/s	3,00 Mbit/s	10,00 Mbit/s	15,00 Mbit/s
Havi adatforgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail postafiók/tárhely	1db/500 MB	-	-	-
Fix IP cím	1 db	-	-	-

Mikrohullámú jelenleg **már** nem értékesített de számlázott szolgáltatások sebesség vállalásai

Szolgáltatás tartalma	Böngésző+	Média+	Letöltő+	W25	W35
Max. letöltési sebesség	8 Mbit/s	12 Mbit/s	20 Mbit/s	25 Mbit/s	35 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	4,00 Mbit/s	6,00 Mbit/s	10,00 Mbit/s	6,00 Mbit/s	10,00 Mbit/s
Max. feltöltési sebesség	2 Mbit/s	3 Mbit/s	4 Mbit/s	5 Mbit/s	6 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1,00 Mbit/s	1,50 Mbit/s	2,00 Mbit/s	1,50 Mbit/s	3,00 Mbit/s
Havi adatforgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan

WES Net Kft.

E-mail postafiók/tárhely	1db/50MB	1db/50MB	1db/50MB	1db/50MB	1db/50MB
--------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

~~Bérelt vonali internet szolgáltatás~~

<u>Internet szolgáltatási díjszabás (a díjak az ÁFA-t tartalmazzák)</u> Szolgáltatás tartalma	<u>Kínált sávszélesség és garantált, letöltési és feltöltési sebesség</u>
Bérelt vonali internet	5 mbit/s
Bérelt vonali internet	10 Mbit/s
Bérelt vonali internet	20 Mbit/s
Bérelt vonali internet	30 Mbit/s
Bérelt vonali internet	40 Mbit/s
Bérelt vonali internet	50 Mbit/s
Bérelt vonali internet	100 Mbit/s
Bérelt vonali internet	200 Mbit/s
Bérelt vonali internet	300 Mbit/s

Törölt cellák

1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizető és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatásminőségi egyedi és hálózati célértékeit (a továbbiakban célértékek) a jelen Melléklet 2. pontja tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálózati célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak.

A Szolgáltató köteles a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása érdekében rendszeres (negyedéves, éves) minőség megállapítással összefüggő méréseket és ellenőrzéseket végezni.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybe vett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy a beszéd folyamatosan érthető legyen és annak objektíven mérhető mértéke a vállalt beszédminőségi célértéket teljesítse.

Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés megkötését követően a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített határidőn belül létesíti.

2. A vállalt minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás minőségi célértékeit, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét az alábbi táblázat tartalmazza:

	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
1	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje. Az előfizetői szerződés a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató	15 nap

		rendszere, a hibajelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik	
2	Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt.		≤ 72 óra

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás minőségi egyedi célértékeit (a továbbiakban célértékek) a fenti táblázat, a hálózati célértékeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálózati célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak

4. számú melléklet

Internet szolgáltatási díjszabás (a díjak az ÁFA-t tartalmazzák)

Szolgáltatási csomagok egyszeri és havi díjai

Szolgáltatás típusai	Díjak	Határozatlan idejű szerződés elkötelezettség nélkül	1 éves elkötelezettség
Otthoni Internet 15	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6 500 Ft
	Havidíj	5 454 Ft	3 830 Ft
Otthoni Internet 35	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6 500 Ft
	Havidíj	6 366 Ft	4 750 Ft
Otthoni Internet 70	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6 500 Ft
	Havidíj	8 102 Ft	6 850 Ft
Otthoni Internet 100	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6 500 Ft
	Havidíj	14 000 Ft	8 750 Ft
Üzleti 15	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6 500 Ft
	Havidíj	15 000 Ft	10 500 Ft
Üzleti 30	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6 500 Ft
	Havidíj	25 000 Ft	18 000 Ft
Üzleti Rakd Össze	Egyszeri belépési díj	megegyezés szerint	megegyezés szerint
	Havidíj	megegyezés szerint	megegyezés szerint
Társasházi 50	Egyszeri belépési díj	0 Ft	0 Ft
	Havidíj	4 185 Ft	4 185 Ft

Társasházi 100	Egyszeri belépési díj	0 Ft	0 Ft
	Havidíj	7 000 Ft	7 000 Ft
Társasházi 200	Egyszeri belépési díj	0 Ft	0 Ft
	Havidíj	9 990 Ft	9 990 Ft

* **A-Business-15** * **Az Üzleti 15 és 30** csomag havidíja magában foglal 1db fix ip címet és munkaidőben 4 órán belüli hibajavítást

Már nem értékesített, de még számlázott csomagok

Szolgáltatás típusai	Díjak	Határozatlan idejű szerződés elkötelezettség nélkül	1 éves elkötelezettséggel
Böngésző+	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6500 Ft
	Havidíj	4 547 Ft	3 515 Ft
Média+	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6500 Ft
	Havidíj	5 454 Ft	4 450 Ft
Letöltő+	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6500 Ft
	Havidíj	8 102 Ft	7 120 Ft
W25**	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6 500 Ft
	Havidíj	6 366 Ft	4 760 Ft
W35**	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6 500 Ft
	Havidíj	8 102 Ft	6 585 Ft

**ezt a csomagot 2018.01.02.-től nem forgalmazzuk

Egyéb díjaink (az ÁFA-t tartalmazza)

A díjak alkalmazása	Elnevezése	Mértéke
Hűségidőn belüli váltás nagyobb sávzélességű csomagra	Átváltási díj	0 Ft
Hűségidőn belüli váltás kisebb sávzélességű csomagra	Átváltási díj	4 000 Ft
Hűségidő nélküli váltás nagyobb vagy kisebb csomagra	Átváltási díj	2 000 Ft
A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	0 Ft
A szolgáltatás szünetelésének kérése egyszeri adminisztrációs díja	Adminisztrációs díj	2 500 Ft
Az ügyfél hibájából történt kikapcsolást követően, a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	2 500 Ft
Levélnél történő felszólítás, díjak nem megfizetése, vagy más szerződésszegés esetén	Felszólítás	380 Ft
A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás.	Áthelyezési díj	10 000 FT
Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő.	Kiszállási díj	2 500 Ft
Az ügyfél saját részére végzett installációs tevékenységek, amelyek nem érintik a szolgáltató hatáskörét (a szolgáltató hatásköre az ügyfél számítógépének az internetre történő csatlakoztatás beállításáig terjed ki)	Helyszíni installációs díj (minden megkezdett óra)	3 000 Ft/óra
A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett távközlő berendezés elvesztése, megrongálódása/megrongálása esetén az előfizetőt díj fizetési kötelezettség terheli.	Kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj	40 000 Ft
Készpénz átutalási megbízási csekk kiállítása	Sárga csekk nyomtatása	250 Ft

Munkadíj

A Szolgáltató létesítési és hibaelhárítási alapkötelezettségében tartozó munkákon felül, az Előfizető egyedi igénye alapján végzett szerelési munkáért a Szolgáltató óradíjat számít fel. A díj minden megkezdett órára felszámításra kerül.

E-számla nyilatkozat alapján történő kiküldése	Nyomtatási és postaköltség	300 Ft
Nyomtatott ÁSZF kiadásának díja	Nyomtatási díj	1.000 Ft
Hangfelvétel-másolat kiadásának díja (másodiktól)	Adminisztrációs díj	2.000 Ft

Kiegészítő szolgáltatások díjai

Szolgáltatás neve	Havidíj
Fix IP cím	3 000 Ft

Eszközök vissza nem adása esetén fizetendő díj

Eszköz megnevezés	Átalány-kártérítés
Mikrohullámú antenna	40.000 Ft
Tápegység	3.500 Ft

2. sz. mellékletHálózat használati irányelvek

A WES Net Kft. internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás használata 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, hálózaton 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:
 - bármely törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
 - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
 - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármely más miatt félrevezetők,
 - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - becsmérlők és megalázók,
 - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
 - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
 - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
 - bármelyek a magánéletét vagy a nyugalomát indokolatlanul zavarják,
 - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalokhoz 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, fiatalok, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.