

Invitech ICT Services Kft.

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Általános Szerződési Feltételek (Invitech ÁSZF)

Törzsszöveg

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2024. január 01.

Tartalomjegyzék

DEFINÍCIÓK	6
1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGEI, AZ ÁSZF TÁRGYA, HATÁLYA ÉS ELÉRHETŐSÉGE	10
1.1 Szolgáltató adatai	10
1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának, technikai ügyeletének és hibabejelentő szolgálatának elérhetőségei	10
1.3 Ügyfélportál	10
1.4 ÁSZF tárgya, hatálya és elérhetősége	11
2. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁS FELTÉTELEI ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	13
2.1 A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	13
2.1.1 Ajánlatkérés és az Árajánlat	13
2.1.2 Igénybejelentés és a Megrendelés	13
2.1.3 Szerződés létrejötte és hatályba lépése	15
2.1.4 Elállás a Szerződéstől	15
2.1.5 Ráutaló magatartással kötött Szerződések szabályai	16
2.1.6 Ágazati jogi megfelelés	16
2.2 A Keretszerződés	17
2.2.1 Keretszerződés megkötésére vonatkozó általános rendelkezések	17
2.2.2 Keretszerződés és a hatálya alá tartozó Egyedi Szerződések egymáshoz való viszonya	17
2.3 A Szerződés Eszr. 9. § (1) bekezdésében meghatározott felmondásának feltételei	17
2.4 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozás feltételei és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
2.4.1 Alkalmi szolgáltatás (telefonállomás, bérelt vonal)	19
2.4.2 Mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférések speciális szabályai	19
2.4.2.1 A létesítés speciális feltételei	19
2.4.2.2 Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátai	19
2.4.3 Ellátási területen kívüli felszerelési helyen történő létesítés speciális szabályai	20
2.4.4 Szolgáltatás létesítésének egyéb feltételei	20
2.4.5 Felhasználói fiók, felhő-szolgáltatás létesítése	20
2.5 Szolgáltatás Átadása és Aktiválása	20
2.6 Beléptetés, munkavégzés, hozzáférés	21
2.7 Teszt- és Próbaidőszak	22
2.7.1 Tesztidőszak	22
2.7.2 Próbaidőszak	22
2.8 Eszközbérlet	22
3. SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	23
3.1 Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma, az Előfizetői hívószám	23
3.1.1 Megrendelő jogai	23
3.1.2 Szolgáltató jogai	24
3.1.2.1 Az elektronikus hírközlés védelme	24
3.1.2.2 Ingatlanhasználati jogok	24
3.1.2.3 Előfizetői szakasz másodlagos felhasználása	24
3.1.2.4 Alvállalkozók alkalmazása	24
3.1.3 Megrendelő kötelezettségei	24
3.1.3.1 Titoktartás és adatvédelem	24
3.1.3.2 Megrendelő telephelyén nyújtott Szolgáltatás	25
3.1.3.3 Szoftverhasználat	25
3.1.4 Szolgáltató kötelezettségei	26
3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás	26
3.1.4.2 Titoktartás és adatvédelem	26
3.1.4.3 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	26
3.1.5 Vis Maior	26
3.1.6 Felelősségi kérdések	27
3.1.6.1 Szolgáltató felelőssége	27
3.1.6.2 Megrendelő felelőssége	27
3.1.6.3 Szellemi tulajdon	28
3.1.6.4 Kártérítési felelősség	28
3.1.7 Értesítés, kapcsolattartás	29

3.1.8 Hordozó szolgáltatás igénybevétele	29
3.1.9 Üzemeltetési, karbantartási szolgáltatás	30
3.1.10 Tudakozó szolgáltatás igénybevétele	30
3.1.11 Globális kereskedelmi megfelelőség (export kontrol)	30
3.1.12 Korrupció-ellenes rendelkezések	31
3.2 Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	31
3.3 Segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás	31
3.4 Szolgáltatás felelősségi határa	31
4. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	32
4.1 Szolgáltatás minőségének a Megrendelők és Felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, vagy a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	32
4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, üzemzavarokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	32
4.3 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei, berendezés Adatközpontban történő elhelyezésének és csatlakoztatásának feltételei	33
5. SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	34
5.1 Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, a Megrendelő által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	34
5.1.1 Szünetelés a Megrendelő kérelmére	34
5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és Vis Maior okból	35
5.1.3 Szünetelés közérdekből	36
5.1.4 Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések	36
5.1.5 Díjfizetés a szünetelés alatt	36
5.1.6 Hordozó szolgáltatáson keresztül igénybe vett Ráépülő szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések	36
5.1.7 Internet-hozzáférés Szolgáltatás karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések	36
5.1.8 Szünetelés a szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése esetén	37
5.2 Szolgáltatás korlátozásának, így különösen a Megrendelő által indított vagy a Megrendelőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	37
5.2.1 Szolgáltatás korlátozása a Megrendelő szerződésszegése esetén	37
5.2.2 Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által	38
5.3 Elektronikus adat eltávolításának vagy hozzáférhetetlenné tételének és a Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	39
5.3.1 Médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján	39
5.3.2 Szolgáltatás felfüggesztése	39
5.3.3 Elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tétele	40
5.3.4 Jogszabály által tiltott online tartalom eltávolítása vagy hozzáférhetetlenné tétele	40
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	40
6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	40
6.1.1 Hiba bejelentése	40
6.1.2 Hiba elhárítása	41
6.1.3 Adatközponti szolgáltatás hibaelhárítása	41
6.1.4 Tartalék hozzáférés (back-up) esetén érvényes rendelkezések	41
6.1.5 Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák	41
6.1.6 Külső hordozó szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések	42
6.1.7 Végberendezés és bérelt Eszköz hibabejelentése, javítása	42
6.1.8 A Szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése, a műszaki alkalmasság megszűnése	43
6.2 Megrendelő jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén	43
6.3 Panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	44
6.3.1 Panaszok kezelése	44
6.3.2 Díjreklamáció	44
6.3.3 Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadása	45
6.3.4 Előfizetői végberendezés illetéktelen hozzáféréseiből eredő díjreklamáció (Fraud)	45
6.4 Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra	

jogosult hatóságok és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	46
6.4.1 Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (hírközlési ügyek).....	46
6.4.2 Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (adatvédelmi ügyek)	46
6.4.3 Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság	46
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	47
7.1 Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke	47
7.1.1 Belépési díj, szerelési díj, egyéb egyszeri díjak	47
7.1.2 Előfizetési vagy szolgáltatási díj, egyéb rendszeres díjak	47
7.1.3 Hívásdíj.....	48
7.1.4 Adatforgalmi díj	48
7.1.5 Villamosenergia fogyasztás díja.....	48
7.1.6 Díjkedvezmény	49
7.1.7 Számla tartalma	49
7.1.8 Számla megküldése	50
7.1.9 Késedelmi kamat.....	50
7.1.10 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás, zálogjog	51
7.1.11 Díjmódosítás feltételei	51
7.2 Számla kiegyenlítése	51
7.3 Kártérítési eljárás szabályai.....	51
7.4 Kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	52
7.4.1 Kötbér mértéke és megfizetésének módja.....	52
7.4.2 Kötbér a szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelme miatt.....	52
7.4.3 Kötbér a Szolgáltatás átírásának késedelme miatt.....	52
7.4.4 Kötbér az Áthelyezés teljesítésének késedelme miatt.....	52
7.4.5 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt	53
7.4.6 Kötbér a Szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt	53
7.4.7 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt.....	54
7.4.8 Kompenzáció a számhordozás vagy szolgáltatóváltás során megvalósuló szolgáltatáskiesés és az eljárás késedelme miatt	54
7.4.9 Kötbér a határozott idejű Szerződés lejáratá előtti teljes vagy részleges megszűnése miatt	54
7.4.10 Jóváírás az Invitech Office 365 szolgáltatás rendelkezésre állási idejének alulteljesítése miatt.....	54
7.5 Díjvisszatérítés rendje	54
8. SZÁMHORDOZÁSSAL ÉS INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	55
8.1 Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	55
8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	56
9. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	56
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	57
10.1 Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	57
10.1.1 Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk	57
10.1.2 Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja	61
10.1.3 Adatkezelői utasítás alapján végzett adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések	62
10.2 A Megrendelő tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	63
10.2.1 Megrendelő adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei.....	63
10.2.2 Adatbiztonság.....	64
10.2.3 Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai.....	64
10.2.4 Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról	64
11. A MEGRENDELŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE	65
11.1 Általános rendelkezések.....	65
11.2 Egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések	65
11.3 Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak	66
11.4 Előfizetői hívásadatok.....	67

12. SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI.....	67
12.1 Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, a Megrendelő erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban a Megrendelőt megillető jogok	67
12.1.1 Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	68
12.1.2 Előfizetői hívószám megváltoztatása	69
12.1.3 Adatközponton belüli áthelyezés.....	69
12.1.4 Szolgáltatás kiváltása (migráció).....	69
12.2 A Megrendelő által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	70
12.2.1 Elektronikus hírközlési szolgáltatás áthelyezése	70
12.2.2 Szolgáltatás átirása	70
12.2.3 Előfizetői hívószám megváltoztatása	71
12.2.4 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződés módosításának speciális szabályai	71
12.2.5 Megrendelő által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások körének változtatása	71
12.2.6 Szolgáltatás módosítási igény	71
12.3 Szerződés megszűnésének esetei, feltételei	72
12.3.1 Szolgáltató rendkívüli felmondása a Megrendelő szerződésszegése esetén	73
12.3.2 Szerződés Szolgáltató általi azonnali hatályú felmondása	73
12.3.3 Megrendelő rendkívüli felmondása a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyéb okból	74
12.4 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződés felmondásának speciális szabályai	75
12.5 Eszközbérlet tárgyában kötött Szerződés megszűnésének speciális szabályai	75
12.6 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén.....	75
13. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEK	76
13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	76
13.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	76
13.3 A végberendezéssel, vagy a Megrendelőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	79
13.3.1 Eszközök, Végberendezések átadása, kiszállítása és átvétele	79
13.3.2 Eszközök, Végberendezések leszerelése.....	79
13.3.3 SIM kártya használata	80
13.3.4 Mobileszközzel kapcsolatos kötelezettségek	80
13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	80

Mellékletek:

1. számú melléklet: Alap- és kiegészítő szolgáltatások, szolgáltatásminőségi paraméterek és célértékek
2. számú melléklet: Díjszabás

Definíciók

- "4iG Csoport"** A 4iG Nyrt. által vezetett, a 4iG Nyrt. közvetlen és közvetett irányítása alatt álló vállalatokból álló vállalatcsoport, amelynek a Szolgáltató is tagja.
- „Adatközpont vagy DataCenter”** A Szolgáltató szerver elhelyezésre alkalmas szerverterme, a virtuális szerver-környezetnek otthont adó adatközponti telephelye. Az Adatközpont megfelelően védett, klimatizált épület, ahol magas szintű biztonsági intézkedések mellett lehetőség van osztott és dedikált vészhelyzeti iroda, raktár, szerelőszoba és konzolhelyiség igénybevételére is.
- „Ágazati követelmények”** Kiszervezett tevékenységnek minősülő Szolgáltatásra az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokon kívüli további ágazati jogszabályok, előírások (pl. hitelintézeti, biztosítási törvény, 2013. évi L. törvény) és/vagy ágazati szabályozó hatóság (pl. MNB) által kiadott szabály vagy ajánlás.
- „Admin felhasználó”** A Megrendelő által megadott kiemelt jogosultsággal és feladatkörrel rendelkező személy, aki a Szolgáltatással kapcsolatos Megrendelő oldali adminisztratív feladatokat ellátja (pl. licenc kezelés).
- „Ajánlatkérés”** Az Igénylő a Szolgáltatás főbb paramétereit tartalmazó csökkentett tartalmú egyedi ajánlatot kér a Szolgáltatótól.
- „Aktiválás”** A Szolgáltatás nyilvántartási rendszerekben történő rögzítése, a számlázás és a Megrendelő fizetési kötelezettségének kezdő időpontja. A Szolgáltatás Átadásának időpontja, a **Teljesítés igazolásban** vagy az Eszköz átadásakor készült **Átadás-átvételi nyilatkozatban** foglalt időpont.
- „Alapvető díjszabás”** Az előfizetési díj, valamint a hívásdíj és az adatforgalmi díj.
- „Alapvető felhasználó”** Az a jogi személy vagy egyéb szervezet, amely összehangolt védelmi tevékenység vagy váratlan támadás elhárítása során honvédelmi, védelmi és biztonsági, nemzetbiztonsági vagy diplomáciai érdekből használ vagy igényel nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.
- „Általános szerződési feltételek, ÁSZF”** A Szolgáltató által előre meghatározott azon feltételrendszer, amely tartalmazza az Egyedi Szerződésben nem részletezett, de annak tartalmát képező előfizetői vagy más szolgáltatási jogviszony tartalmi elemeit, különösen a jogviszony létrejöttét, megszűnését, módosulását, valamint a Szerződés alapján igénybe vehető szolgáltatások típusait, igénybevételük módját és feltételeit. Felek egyező akarattal az Egyedi Szerződésben eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.
- „Árajánlat”** Az Igénylő által az Ajánlatkérésben megjelölt Szolgáltatás főbb paramétereit, pl. megvalósíthatóságot és annak várható időtartamát, szolgáltatás-elemek leírását és a díjszabást tartalmazó egyedi, indikatív ajánlat, amely nem tartalmaz a Szerződés megkötéséhez szükséges további tartalmi elemeket.
- „Átadás”** A Szerződés szerint létesített és üzembe helyezett Szolgáltatás Készre jelentésének az időpontja, amely időponttól a Szolgáltatás a Megrendelő rendelkezésére áll.
- „Átadás-átvételi jegyzőkönyv vagy nyilatkozat”** A Szolgáltató által a Megrendelőnek átadott Eszközök, berendezések vagy hálózati elemek átadását rögzítő, a Felek jelenlévő képviselői által aláírt dokumentum. A nyilatkozaton felsorolt és átadott Eszközökre vonatkozó kárveszély viselése a Megrendelőre száll át.
- „Áramdíj”** Az áramszolgáltató által a Szolgáltatóval szemben érvényesített átalány jellegű és fogyasztás alapú villamosenergia díjtételekből a Szolgáltató által számított, kWh-ra vetített költségalapú egységár. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató nem villamosenergia kereskedő, az Áramdíjban hasznot vagy veszteséget nem érvényesít, az Áramdíj funkciója, hogy azzal a villamosenergia fogyasztás költsége az **ÁSZF 7.1.5 pontjában** foglaltak szerint az adott Szolgáltatáshoz rendelhető. Az aktuális Áramdíjak az invitech.hu/aszf weboldalon érhetők el.
- „Becsült maximális sebesség”** A mobil internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a Szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el.
- „Bővített ajánlat”** A Szolgáltató által biztosított dokumentum, amely tartalmazza a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, díjait és az Igénylő Igénybejelentés során megtett nyilatkozatait nem módosítható PDF formátumban. Amennyiben a dokumentumot az Igénylő aláírva visszaküldi a Szolgáltatónak, az Megrendelésnek minősül.
- „Csomagvesztés”** Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében - a vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül - a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa.
- „Egyedi Szerződés”** A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Megrendelőre vonatkozó – megállapodás, amely az adott Szolgáltatás ÁSZF-től eltérő, vagy az ÁSZF-ben nem szabályozott egyedi feltételeit, díjait, műszaki és egyéb adatait tartalmazó, mindkét Fél által aláírt dokumentum, a Szerződés-tervezet vagy a Szolgáltatói ajánlat és vele együtt a Megrendelés. Az Egyedi Szerződés az ÁSZF-el együtt érvényes.
- „Elektronikus hírközlési szolgáltatás”** Olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért - jellemzően díjazás ellenében - nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató, ilyen tartalom felett

szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja

- a.) az internet-hozzáférés szolgáltatást;
- b.) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és
- c.) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti (M2M) szolgáltatást is.

„Ellátási terület” Az a terület, amely a Szolgáltató saját, vagy a teljesítésbe bevont Társsszolgáltató szolgáltatási területéről (az előfizetői hozzáférési hálózatának kiépített nyomvonaláról) az adott technológiát használó előfizetői hurokkal vagy leágazással, építési engedélyhez kötött kivitelezési tevékenység elvégzése nélkül elérhető.

„Előfizetői hívószám, telefonszám vagy kapcsolási szám” A telefonszolgáltatást nyújtó előfizetői hozzáférési pont azonosítását és elérését teszi lehetővé.

„Előfizetői hozzáférési pont” Olyan csatlakozási pont (végpont), amelyen keresztül a Megrendelő Előfizetői végberendezéseinek fizikai vagy logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe.

„Előfizetői végberendezés (CPE)” A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Eszköz vagy Készülék, amit a Megrendelő biztosít, vagy a Szerződés keretén belül a Szolgáltató használatra átad a Megrendelő számára. (*Customer premise equipment, CPE*)

„Előminősítés” A Szolgáltató nyilvántartási adatain alapuló, fizikai bejárás nélkül nyert előzetes felmérés eredménye (Makro felmérés).

„Eszköz” A Megrendelő által a Szolgáltatótól bérelt aktív vagy passzív hálózati elem, illetve más berendezés.

„Felhasználó” Az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.

„Felhasználói fiók” A Szolgáltatás háttérét képező virtuális adatbázis, amely a választott csomagban foglalt licenceket és a szolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosítja.

„Fél vagy Felek” A jelen ÁSZF vonatkozásában a Szolgáltató és az Igénylő vagy a Megrendelő együtt, vagy külön-külön.

„Hálózatvégződtető berendezés (NT)” A Szolgáltató tulajdonát képező berendezés, amely az Előfizetői hozzáférési pontot vagy Szolgáltatás határpontját fizikai interfészen megvalósítja, a Szolgáltatáshoz való hozzáférést lehetővé teszi. (*Network termination (equipment), NT*)

„Hirdetésekből megjelenő le- és feltöltési sebesség” Az internet-hozzáférés szolgáltatásra jellemző minimális (garantált) sebesség vagy a maximális (névleges) sebesség lehet.

„Hordozó szolgáltatás” Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a műszaki feltételek fennállása esetén hozzáférést biztosít a Szolgáltató által nyújtott más, Ráépülő szolgáltatáshoz.

„Igénylő” Olyan közép- és nagyvállalati üzleti, illetve intézményi szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), amely gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében a Szolgáltató valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott, a Szolgáltató honlapján vagy más módon közzétett Szolgáltatását igénybe kívánja venni.

„Igénybejelentés” Az Igénylő olyan nyilatkozata, amelyben a Szerződés megkötését vagy módosítását kezdeményező nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben, a Szolgáltató honlapján vagy más módon pl. Árajánlatban/Indikatív ajánlatban vagy Szerződés-tervezetben meghatározott Szolgáltatását igénybe kívánja venni. Az Ajánlatkérés nem minősül Igénybejelentésnek. Az Igénylő által elfogadott Árajánlat Igénybejelentésnek minősül.

„Informatikai szolgáltatás” A Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásai.

„Invitech szolgáltatási terület” Az Ellátási területen belül azon hálózatok összessége, ahol az előfizetői hozzáférést biztosító rézvezetékes, optikai, mikrohullámú rádiós vagy egyéb hírközlő hálózatot a Szolgáltató üzemelteti.

„Keretszerződés” A Megrendelő és a Szolgáltató több Szolgáltatás egyidejű igénybevétele esetén együttműködési megállapodást is köthetnek, amely a Szolgáltatások igénybevételének közös feltételeit és a Felek együttműködésének részletes feltételeit tartalmazza. Ebben az esetben a Feleknek az adott Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi megállapodását tartalmazó Szerződés a Keretszerződésből, az Egyedi Szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Egyedi Szerződésnek az adott Szolgáltatás egyedi feltételeit, díjait, műszaki és egyéb adatait tartalmazó dokumentumot, Szerződés-tervezetet vagy a Szolgáltatói ajánlatot és vele együtt a Megrendelést kell tekinteni.

„Késleltetés” Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen.

„Késleltetés-ingadozás” Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése.

- „Készre jelentés”** Értésítés arról, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást üzembe helyezte és a Szolgáltatáshoz való hozzáférést az Egyedi Szerződésben foglaltak szerint a Megrendelő számára műszakilag és logikailag lehetővé tette.
- „Készülék”** Az internet-hozzáférés szolgáltatás, illetve az audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készülék.
- „Kiadás (release)”** Több Változás egy időben, kötegetl módon történő végrehajtása. A Sürgős Változást tartalmazó kiadás Sürgős Kiadásnak minősül.
- „Kiegészítő szolgáltatás”** Az alapszolgáltatást kiegészítő és ahhoz szorosan kapcsolódó szolgáltatás-elem vagy funkció, többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatás, amely önállóan nem vehető igénybe.
- „Know-how”** Az üzleti titokról szóló **2018. évi LIV törvény 1. § (2) bekezdése** szerinti meghatározás szerinti védett ismeret, az üzleti titoknak minősülő, azonosításra alkalmas módon rögzített, műszaki, gazdasági vagy szervezési ismeret, megoldás, tapasztalat vagy ezek összeállítása.
- „Korrupció”** Törvénybe vagy közérkölcsebe ütköző olyan cselekedet, amelynek során valaki pénzért vagy más juttatásért vagy juttatásra való kilátásért cserébe jogosulatlan előnyhöz juttat másokat.
- „Korrupciós cselekmény”** Harmadik személy számára közvetlenül vagy közvetve kifizetett, vagy felajánlott pénz vagy más érték harmadik személynek közvetlenül vagy közvetve történő felajánlása vagy kifizetése, amely e harmadik személy cselekvéseket és/vagy döntését befolyásolja, és ezáltal az előny felajánlója valamilyen jogosulatlan kedvezményhez vagy előnyhöz juthat. Korrupciós cselekmények többek között azok a cselekmények, amelyeket az Magyarország jogszabályai és a nemzetközi szabályok aktív vagy passzív (hivatali) vesztegetésnek, zsarolásnak, kenőpénz elfogadására irányuló nyomásnak, tisztességtelen befolyásolásnak, kereskedelmi vesztegetésnek vagy pénzmosásnak minősítenek, valamint minden más olyan cselekmény, amely sérti az alkalmazandó korrupcióellenes jogszabályokat és a nemzetközi korrupcióellenes szabályokat, különös tekintettel az USA (Foreign Corrupt Practices Act of the United States) és a UK (UK Bribery Act 2010) rendelkezéseire.
- „Maximális (névleges) sebesség”** A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a Felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.
- „Megrendelő”** A jelen ÁSZF vonatkozásában a Megrendelő olyan közép- és nagyvállalati üzleti, illetve intézményi szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), amely gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe a Szolgáltatást, és a Szolgáltatóval informatikai és egyéb szolgáltatásokra, valamint nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll. A Megrendelő elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában előfizetőnek minősül.
- „Megrendelés”** A Megrendelő szerződéskötési szándékát kifejező, a Szolgáltatói ajánlatot elfogadó jognyilatkozata, valamint a Megrendelő által első helyen aláírt Szerződés-tervezet vagy Bővített ajánlat.
- „Minimális (garantált) sebesség”** A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben a Megrendelő rendelkezésére áll.
- „Módosítási igény”** Olyan bejelentés, amely a működő Szolgáltatás módosításával, paraméterezésével kapcsolatos, amely nem érinti a Szolgáltatás alapvető műszaki jellemzőit, pl. Kiegészítő szolgáltatás, Opció vagy paraméter beállítása, módosítása vagy törlése.
- „Munkaidő”** A jelen ÁSZF vonatkozásában munkanapokon **8-18 óra** között.
- „NMHH”** Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.
- „Opció”** A Megrendelő által választható Kiegészítő szolgáltatás vagy kedvezmény.
- „Panasz”** A Megrendelő által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett Szolgáltatásra vonatkozó, a jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.
- „Próbaidőszak”** A Megrendelő a Szerződés szerinti Szolgáltatást az átadást (aktiválás) követően valós körülmények között kipróbálhatja.
- „Ráépülő szolgáltatás”** Olyan Szolgáltatás, amely igénybevételéhez a hozzáférést biztosító és az előírt műszaki feltételeket teljesítő Hordozó szolgáltatás egyidejű megléte szükséges.
- „Rendes körülmények között elérhető sebesség”** A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által a Szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek naptári naponként legalább az idő **90%-ában** a Megrendelő rendelkezésére kell állnia, kivéve a Szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.
- „Súlyos incidens”** A Szolgáltató hírközlő hálózatában a szolgáltatás-nyújtási képességet csökkentő, egyidejűleg több Megrendelőt érintő üzemzavar.
- „Számhordozás”** Az **ÁSZF 8.1 pontjában** részletezett eljárás, amely során a Megrendelő – a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül – másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, és a meglévő előfizetői hívószámát (földrajzi vagy nemföldrajzi telefonszámát) átviheti a meglévő (átadó) szolgáltatótól az új (átvevő) szolgáltatóhoz.

- „**Szellemi alkotások**” A Szerződés teljesítése során a Szolgáltató által létrehozott vagy a Szolgáltató érdekkörében létrejött dokumentumok, tudástár és más anyagok, szerzői jogi védelem alá tartozó szellemi termékek.
- „**Szerződés**” A Feleknek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi, a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó teljes és végleges megállapodása, amely az Egyedi Szerződésből és mellékleteiből, valamint a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére kötött Szerződés előfizetői szerződésnek, az Egyedi Szerződés pedig egyedi előfizetői szerződésnek minősül.
- „**Szerződés-tervezet**” A Felek közötti egyeztetés során készült dokumentum, amelyet a Felek szerkeszthető, a változtatásokat és a megjegyzéseket/kérdéseket megőrző formában osztják meg egymás között a szerződési feltételek megtárgyalása és az Igénylő nyilatkozatainak megtétele érdekében. A Felek által elfogadott és véglegesített szerződés tervezet, ha első helyen az Igénylő írja alá Igénybejelentésnek, ha a Szolgáltató írja alá, Szolgáltatói ajánlatnak minősül. Ha egyidejűleg mindkét Fél aláírja, az Egyedi Szerződés az aláírás napján létrejön és hatályba lép.
- „**Szerviz**” A Szolgáltató bérelt vagy a Szolgáltatás igényvételéhez a Szerződés keretében biztosított Eszköz és Készülék javítására és szakvélemény kiadására jogosult szerződött partnere.
- „**Szolgáltatás**” Önállóan igénybe vehető alapszolgáltatás, kiegészítő szolgáltatás. illetve több szolgáltatás-elemet tartalmazó csoport.
- „**Szolgáltató**” A jelen ÁSZF tekintetében a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltető és elektronikus hírközlési szolgáltatásokat, valamint informatikai és egyéb szolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaság, amelynek adatait az **ÁSZF 1. fejezete** tartalmazza.
- „**Szolgáltatói ajánlat**” a Megrendelő Igénybejelentése alapján készült, az adott Szolgáltatás nyújtására vonatkozó egyedi feltételeit, díjait, műszaki és egyéb adatait tartalmazó ajánlati dokumentum, a Felek által egyeztetett és a Szolgáltató által első helyen aláírt, vagy – nem módosítható PDF formátumban – kiküldött Szerződés-tervezet vagy Bővített ajánlat. Az Árajánlat nem minősül Szolgáltatói ajánlatnak.
- „**Szolgáltatás határpontja**” Olyan logikai vagy fizikai csatlakozási pont, hely, amelyen keresztül vagy ahol a Megrendelő elhelyezési (hosztíng) szolgáltatást, hálózati funkciókat és egyéb informatikai szolgáltatásokat vehet igénybe.
- „**Szünetmentes szolgáltatóváltás**” A Megrendelő olyan, az **ÁSZF 8.2 pontjában** részletezett lehetősége, hogy szélessávú internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatót akként választhasson, hogy internet-hozzáférés szolgáltatás a szolgáltató-váltás folyamán – annak feltételei együttes fennállása esetén – folyamatosan működjen az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatók (**kötelezett szolgáltató**), az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók (**jogosult szolgáltató**, Internet service provider, ISP) közötti megállapodás alapján.
- „**Tartós adathordozó**” A technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.
- „**Társszolgáltató**” Szolgáltatóval szerződéses viszonyban álló más elektronikus hírközlési szolgáltató.
- „**Telephely**” a Megrendelő székhelye, telephelye, fióktelepe vagy a Megrendelő által megjelölt egyéb hely.
- „**Teljesítés igazolás, TIG**” A Szolgáltatás üzembe helyezésének és szerződésszerű teljesítésének Megrendelő általi igazolása.
- „**Tesztidőszak**” A Megrendelő a Szerződés szerinti Szolgáltatást az átadást (aktiválás) megelőzően valós körülmények között a Szolgáltató közreműködésével tesztelheti, a saját hálózatával való együttműködést megvizsgálhatja.
- „**Változás (change)**” Minden olyan tevékenység, amely eredményeként az üzemeltetett szolgáltatói környezet (szolgáltatás nyújtásával összefüggő informatikai hálózat) megváltozik. Ilyen lehet egy, vagy több konfigurációelem egy vagy több jellemzőjének megváltoztatása, továbbá egy vagy több új konfigurációelem üzembeállítása vagy kivonása. Sürgős Változásnak (emergency change) minősül az olyan változás, amelyet a lehető leghamarabb be kell vezetni Súlyos incidens elhárítása vagy megelőzése érdekében.
- „**Végfelhasználó**” A Végfelhasználó azon harmadik fél természetes személy (Felhasználó), akinek a részére külön megállapodás alapján a Megrendelő saját gazdasági tevékenysége körében a Szolgáltatásokat elérhetővé teszi, továbbértékesíti. A Végfelhasználó kizárólag a Megrendelővel áll szerződéses jogviszonyban. A Végfelhasználó irányában a Szolgáltatással és annak továbbértékesítésével kapcsolatos minden felelősség kizárólag és teljeskörűen a Megrendelőt terheli.
- „**Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás**” Azon vállalkozás, illetve Megrendelő, amely a Végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak egy részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.
- „**Végpont**” a szolgáltatásnyújtás fizikai vagy virtuális helye, az Előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló Telephely.

1. Szolgáltató adatai, elérhetőségei, az ÁSZF tárgya, hatálya és elérhetősége

1.1 Szolgáltató adatai

Teljes neve:	Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve:	Invitech ICT Services Kft.
Székhelye:	1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Társasági formája:	Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám:	01-09-414291
Adószáma:	25836965-2-44
D&B D-U-N-S® száma:	36-665-3032
Weboldal:	invitech.hu

1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának, technikai ügyeletének és hibabejelentő szolgálatának elérhetőségei

- (1) A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatással, a díjak felszámításával és beszédésével kapcsolatban a Megrendelő vagy meghatalmazottja és a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.
- (2) Az Ügyfélszolgálatra és a Hibaügyeletre érkező telefonos bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakéreshető módon **1 évig** megőriz (**ÁSZF 10.1.1**).
- (3) Az **Infotv.** szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató az Ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett általi visszahallgatását lehetővé teszi.
- (4) A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató a Megrendelő kérelmére **30 napon** belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja. A Megrendelő részére a másolat átadása bejelentésként egy alkalommal díjmentes.
- (5) A Szolgáltató ügyfélszolgálatát a Megrendelő vagy Megrendelő érdekkörében eljáró más személy nyitvatartási időn belül keresheti fel az alábbi elérhetőségeken:

Telefonszám:	06 80 82 00 82 , külföldről: +36 1 884 4242
Nyitvatartási idő:	munkanapokon (hétfő-péntek) 08:00 – 17:00 között
Központi telefex szám:	06 1 888 3899 , külföldről: +36 1 888 3899
Levelezési cím:	2041 Budaörs, Pf. 1444
Email cím:	vip@invitech.hu

- (6) A Szolgáltató ügyfélszolgálatát személyesen kizárólag előzetes egyeztetés után a **1013 Budapest, Krisztina krt. 39.** címen **munkanapokon (hétfő-péntek) 08:00-16:00 között** áll rendelkezésre.
- (7) A Szolgáltatás hibáját, működési rendellenességét vagy a működésképtelenségét az alábbi elérhetőségek valamelyikén kell bejelenteni:

- a.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (hibabejelentő)

Telefonszám:	06 80 88 00 88 , külföldről: +36 1 888 3585
Nyitvatartási idő:	minden nap 0:00-24:00 között
Email cím:	help@invitech.hu

- b.) a Szolgáltató (2) bekezdés szerinti Ügyfélszolgálatán az ott megadott elérhetőségeken és nyitvatartási időben,

- c.) a Szolgáltató weboldalán elérhető Ügyfélportálon (regisztrált felhasználóknak)

Weblap címe: **ugyfelportal.invitech.hu**

- d.) a Szerződésben megjelölt egyéb módon.

A hibabejelentés és a hibaelhárítás részletes szabályait az **ÁSZF 6. fejezete** tartalmazza.

- (8) Adatközpont operátori szolgálat, belépési szándék bejelentése:

Telefonon:	06 80 911 014 /2-es menüpont , külföldről: +36 88 576 061
Email:	adatkozpont@invitech.hu

1.3 Ügyfélportál

- (1) A Szolgáltató a Megrendelő számára az ugyfelportal.invitech.hu webcímen automatizált online ügyfélportál-alkalmazást működtet, amely hozzáférést biztosít a Megrendelőnek a Szolgáltató nyilvántartásában tárolt adataihoz, számláihoz, az általa igénybe vett szolgáltatásaihoz és a folyamatban lévő ügyek nyomon követéséhez.
- (2) Az Ügyfélportál a Megrendelő által megadott és email címmel regisztrált kapcsolattartók számára érhető el. A hozzáférési szinteket a Megrendelő a szerződéskötés során adhatja meg.
- (3) A hozzáférési szintek meghatározzák a látható és módosítható adatok körét, az Ügyfélportálon elérhető funkciókat és letölthető adatokat.
- (4) Az Ügyfélportálon intézhető ügyek és adatok a bejelentkezés után a portál menürendszerében választhatók ki. A funkciók köre folyamatosan bővül, erről az Ügyfélszolgálat ad felvilágosítást.

1.4 ÁSZF tárgya, hatálya és elérhetősége

(1) A Szolgáltató az ügyfelei számára nyújtott Alap- és Kiegészítő Szolgáltatásaira vonatkozó általános szerződési feltételeit foglalta jelen dokumentumba.

(2) A jelen ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltató által nyújtott, kifejezetten, de nem kizárólagosan a (6) pontban felsorolt Szolgáltatásokra, személyi hatálya a Megrendelőre, Felhasználóra és a Végfelhasználóra, a területi hatálya pedig Magyarországra terjed ki. A Szolgáltató lakossági és egyéni vállalkozó természetes személyeknek, valamint végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozások, kisvállalkozások és közhasznú szervezetek számára nem nyújt Szolgáltatást.

(3) A Szolgáltató az ÁSZF szövegét mindenki számára egységes szerkezetbe foglalva a **ÁSZF 12.1.1 pontjában** foglalt szabályok szerint frissíti és az internetes honlapján a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon az invitech.hu/aszf weboldalon ingyenesen közzéteszi.

(4) Az **ÁSZF** módosításai során a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább **30 nappal** megelőző időponttól kezdődően, más esetekben és amennyiben új Szolgáltatás bevezetésére kerül sor, a módosítás hatálybalépésének napjától kezdődően tölthető le.

(5) A Szolgáltató az ÁSZF már nem hatályos változatait Ügyfélszolgálatán és internetes honlapján **2 évre** visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a Megrendelő igénye esetén az ÁSZF tartalmáról az Ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

(6) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Alapszolgáltatások:

a.) Elektronikus hírközlési szolgáltatások

aa.) hangszolgáltatás

ab.) bérelt vonali szolgáltatás

ac.) adathálózati (VPN) szolgáltatás

ad.) internet-hozzáférés szolgáltatás

b.) Informatikai (IT) szolgáltatások

ba.) szerver elhelyezés (hoszting) szolgáltatás (IaaS)

bb.) szerver bérlet szolgáltatás

bc.) virtuális szerver bérlet és platform szolgáltatások (PaaS)

bd.) információ-biztonsági szolgáltatások

c.) Egyéb szolgáltatások

ca.) üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

cb.) eszközök, szoftver licencek, komplex rendszerek értékesítése, telepítése, üzemeltetése, bérbeadása.

(7) Jelen ÁSZF törzsszövege a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó közös rendelkezéseket tartalmazza, míg az egyes Alap- és Kiegészítő szolgáltatások leírását (benne a Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek meghatározását) és a díjszabást az **ÁSZF mellékletei** tartalmazzák. A mellékletekben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF törzsszövegének rendelkezéseit kell alkalmazni.

(8) Jelen ÁSZF-re és az ÁSZF alapján kötött Szerződésekre kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: **Eht.**),
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Eszr.**),
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: **új Ptk./Ptk.**)
- az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII.15.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Anft.**),
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (a továbbiakban: **GDPR**),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**),
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: **Ekertv.**),
- honvédelemről és a Magyar Honvédségről szóló 2021. évi CXL. törvény,
- Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény,
- a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény hatálybalépéséhez kapcsolódó átmeneti rendelkezésekről és egyes törvények módosításáról szóló 2012. évi CCXXIII. törvény figyelembevételével a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (továbbiakban: **Btk.**),
- a rádióberendezésekről szóló 2/2017 (I.17.) NMHH rendelet,

- a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: **Mttv.**),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: **Grtv.**),
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
- az állam működése, illetőleg a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények köréről szóló 24/1997. (III.26.) BM rendelet,
- a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló 1/2002. (I. 17.) IM rendelet,
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: **Áfa tv.**),
- az Európai Parlament és Tanács 2015/2120 Rendelete (a továbbiakban: **TSM**),
- a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény,
- a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény,
- a kettős felhasználású termékek külkereskedelmi forgalmának engedélyezéséről szóló 13/2011. (II. 22.) Korm. rendelet,
- az emelt díjas szolgáltatások nyújtásának feltételeiről szóló 13/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet,
- a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet,
- a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény,
- az Európai Parlament és Tanács 2022/2065 (EU) Rendelete (a továbbiakban: **DSA**),
- az Európai Parlament és Tanács 2021/784 (EU) Rendelete (a továbbiakban: **TCO**).

(9) A jelen ÁSZF-ben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a.) elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén az **Eszr.**, az **Eht.**, valamint
- b.) a **Ptk.** és a 2013. évi CLXXVII. törvény („**Ptké.**”) 1. §-ában és 50 § (1) bekezdésében írtakra figyelemmel
 - ba.) a 2014. március 15-én vagy azt követően kötött Szerződések és azok módosításai vonatkozásában az **új Ptk.**,
 - bb.) a 2014. március 15. előtt kötött Szerződések és azok módosításai vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (**régi Ptk.**)

rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

(10) A Felek az ÁSZF-től és a jogszabályoktól az Egyedi Szerződésben közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha valamely jogszabály tiltja.

(11) A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben az elektronikus hírközlési jogszabályoktól az **Eszr. 4.§-a** alapján az alábbi eltéréseket alkalmazza:

- a.) A Szolgáltató az értesítési kötelezettségét elektronikus számlabemutatói rendszer esetén vagy a Megrendelő nyilatkozata szerint elektronikus úton a számlaértesítő elektronikus levéltől vagy az elektronikus számlától (e-számla, távszámla) elkülönült egyéb módon is teljesítheti. **ÁSZF 3.1.7 (2) bekezdés.**
- b.) A Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére tervezett határidő a Szolgáltatói ajánlat vagy Egyedi Szerződés eltérő rendelkezésének hiányában **30 munkanap. ÁSZF 2.4 (3) bekezdés.**
- c.) A kötbér vagy kompenzáció-érvényesítési igényét a Megrendelőnek írásban kell a Szolgáltató felé benyújtania kötbérlevél, vagy kötbérszámla benyújtásával. **ÁSZF 7.4.1 (3) bekezdés, ÁSZF 7.4.8 pont.**
- d.) Ha a kötbérösszeg meghatározásának alapja a Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, az Egyedi Szerződésben feltüntetett vagy más módon meghatározott díj ÁFA nélküli (nettó) összege értendő. **ÁSZF 7.4.1 (4) bekezdés.**
- e.) A Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére a Szerződésben vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetett kötbér legfeljebb az érintett Szolgáltatás **1 (egy) havi** díjának összege. **ÁSZF 7.4.2 pont.**
- f.) A határozatlan idejű Szerződés rendes felmondása esetén a felmondási idő mindkét Fél részről **30 nap. ÁSZF 12.3 (4) és (13) bekezdés.**
- g.) A hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt fizetendő kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Szerződés szerinti előfizetési díj ÁFA nélküli (nettó) összege. **ÁSZF 7.4.5 (2) bekezdés.**
- h.) A határozott idejű Szerződés Megrendelőnek felróható okból a határozott idő lejáratá előtti megszűnése vagy a Szerződésben meghatározott Szolgáltatások értékének vagy mennyiségének csökkentése miatt fizetendő kötbér meghatározása. **ÁSZF 7.4.9 pont.**
- i.) A Szolgáltató által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezések. **ÁSZF 12.1.1 pont.**
- j.) Az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatás megnevezésének feltüntetése a hívásrészletezőben nem kérhető. **ÁSZF 1. számú melléklet 1.3.1 (4) bekezdés.**
- k.) A közvélemény-kutató szervezetek hívásainak letiltása nem kérhető.

(12) A jelen ÁSZF-ben szereplő elektronikus hírközlési szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

2. A Szerződés megkötése és feltételei, az előfizetői hozzáférési pont létesítésének, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozás feltételei és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.1 A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

(1) Amennyiben a Felek a Szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos tevékenységüket részben vagy egészében elektronikus úton folytatják, kölcsönösen elfogadják, hogy

- a.) jogilag nem vitatják az elektronikus tranzakciók érvényességét vagy végrehajthatóságát;
- b.) az elektronikus tranzakciók bármely bírósági, választottbírósi, közvetítési vagy közigazgatási eljárásban ugyanolyan mértékben és ugyanolyan feltételekkel érvényesek, mint ha nyomtatott formában aláírt dokumentumok lennének;
- c.) aláírt dokumentumnak minősülnek a Felek által külön íven és/vagy elektronikusan aláírt dokumentumok, valamint az elektronikus formában változatlan tartalommal kicserélt vagy hozzáférhetővé tett, minden Fél által véglegesnek tekintett példányok is;
- d.) minden Fél kereskedelmileg ésszerű biztonsági intézkedéseket köteles alkalmazni a jelszavakhoz való hozzáférés korlátozására és az elektronikus tranzakciók feldolgozásához használt webhelyekhez, email postafiókokhoz való hozzáférés korlátozására a jogosult személyek számára. Minden Fél felelős a webhelyek, email postafiókok jogosulatlan használatáért vagy az üzenetek kiadásáért, amelyet a biztonsági intézkedések elmulasztása okoz.

(2) Az elektronikus küldemény kézhezvételével kapcsolatban – az ÁSZF vagy az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezésének hiányában – a Felek azzal a vélelemmel élnek, hogy az a küldő Fél rendszerében tárolt küldés időpontjában a címzett számára hozzáférhetővé vált.

2.1.1 Ajánlatkérés és az Árajánlat

Az Igénylő Ajánlatkérése alapján a Szolgáltató által kibocsátott Árajánlat érvényessége, amennyiben az Árajánlat eltérő szabályt nem tartalmaz, az Árajánlat kibocsátásától számított **30 naptári nap**. Az érvényességi ideje alatt az Árajánlat Igénylő általi elfogadása egyidejűleg Igénybejelentésnek minősül.

2.1.2 Igénybejelentés és a Megrendelés

(1) A Szerződés megkötésére irányuló Igénybejelentést a Szolgáltató által biztosított formanyomtatványon (pl. Szerződés-tervezet, Bővített ajánlat, megrendelőlap, átírási igénybejelentő) vagy az igénylés előírt tartalmi elemeinek megfelelő egyéb módon online űrlapon, táblagép eszközre rendszeresített űrlapon, emailben vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközön, valamint ezek kombinációjával, kivételesen egyéb ráutaló magatartással vagy írásban lehet megtenni.

(2) A Szolgáltató az Igénybejelentést visszaigazolja, szükség esetén további adatokat kér be.

(3) Az Igénylő az Igénybejelentéshez a Szolgáltató visszajelzéséig kötve van, de jogosult az igénybejelentését visszavonni.

(4) Az Igénybejelentés önmagában nem minősül Megrendelésnek, és az Igénylő és a Szolgáltató között nem jön létre az Igénybejelentéssel egyidejűleg Szerződés.

(5) A Szerződés megkötéséhez az Igénylő a Szolgáltató által kért adatokat, nyilatkozatokat az igénybejelentésre nyitva álló felületeken vagy erre a célra biztosított egyéb módon (pl. a Szerződés-tervezetben vagy adatfelvételi űrlapon) adhatja be. Az **Ent. 129. § (5) bekezdésére** figyelemmel általában a következő adatok szükségesek (amennyiben a Szolgáltatás jellege azt indokolja):

- a.) az Igénylő neve, székhelye,
- b.) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c.) az Igénylő cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, adószáma,
- d.) a szolgáltatás igénybevételének helye,
- e.) díjfizetésre vonatkozó adatok,
- f.) az igényelt Szolgáltatás,
- g.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- h.) az igénybejelentés helye és időpontja,
- i.) a Szerződés időtartama és a határozott idő lejártakor érvényes rendelkezések.

(6) A Szolgáltató az Igénylő által közölt adatokat az alábbi okiratok alapján ellenőrzi:

- a.) gazdálkodó szervezet esetében:
 - aa.) lehetőleg **30 napnál** nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
 - ab.) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által

cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,

ac.) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa, és

ad.) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

b.) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

ba.) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

bb.) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

bc.) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

(7) A Szolgáltatót a jelen ÁSZF vonatkozásában nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja különösen, de nem kizárólagosan, ha:

a.) az Igénybejelentésben megnevezett tevékenységet a Szolgáltató nem nyújtja,

b.) az Igénylő a Megrendelést érvényes Szolgáltatói ajánlat hiányában nyújtotta be,

c.) az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,

d.) az Igénylő számlatartozása miatt a Szolgáltató vagy más hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét korlátozta,

e.) az Igénylő számlatartozása miatt ellene a Szolgáltató vagy más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,

f.) az Igénylő a Szolgáltatót vagy más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott,

g.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik Igénybejelentés, amelyen igénybe vett Szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató a Megrendelővel korábban fennálló bármely Szerződést az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.

h.) az Igénylő a jelen ÁSZF személyi hatályától eltérően lakossági vagy egyéni vállalkozó természetes személy, végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet,

i.) a (6) bekezdés szerint okiratok bemutatásának megtagadása esetén.

(8) A Szolgáltató kedvezményes ajánlata vonatkozásában új ügyfélnek az olyan Igénylő minősül, amely a Szolgáltatás igénybevételére irányuló Igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző **90 napon** belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos Szerződéssel az adott Szolgáltatásra az Igénybejelentésben szereplő felszerelési helyen nem rendelkezett.

(9) Az Igénybejelentést követően a Szolgáltató elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait és az Igénylővel lefolytatott egyeztetést követően kibocsátott Szolgáltatói ajánlatban nyilatkozik és értesíti az Igénylőt az igényelt Szolgáltatás teljesíthetőségének a helyszíni vizsgálatok eredménye vagy az Előminősítés (Makro felmérés) alapján tervezett időpontjáról vagy időtartamáról, az igénybevételének feltételeiről és a fizetendő díjáról, vagy arról, hogy az Igénybejelentést elutasítja (nem teljesíti).

(10) A Szolgáltató a tervezett létesítési határidőt és a díjakat a helyszíni vizsgálatok eredménye vagy az Előminősítés során azzal a vélelemmel határozza meg, hogy az építési vagy más hatósági engedélyek, valamint a szükséges ingatlanhasználati hozzájárulások a Szolgáltató kérésére ésszerű határidőn belül rendelkezésre állnak és a tervezett hírközlési-fejlesztési munkának nincs előre nem látható többletköltsége, műszaki vagy egyéb akadálya, továbbá, hogy az **ÁSZF 2.4 (2) bekezdése** szerint az ingatlan tulajdonosa, fenntartója vagy kezelője a hírközlési-fejlesztési munkák elvégzéséhez költségmentesen hozzájárul, valamint, ha az Áramdíj változatlan marad.

(11) A Szolgáltatói ajánlat érvényességi ideje, amennyiben az ajánlat eltérő szabályt nem tartalmaz, a kibocsátástól számított **30 naptári nap**, amelyhez a Szolgáltató a (10) bekezdésben foglaltak figyelembe vételével kötve van. Szükség esetén a Felek további egyeztetést folytathatnak a szerződési feltételekről, amely alapján a Szolgáltató új Szolgáltatói ajánlatot készít.

(12) A Megrendelést emailben a Szolgáltató ügyfélszolgálatának és a Szolgáltató kapcsolattartójának (értékesítő) email címére kell megküldeni az elfogadott Szolgáltatói ajánlat vagy eredeti képi formáját megőrző másolatának becsatolásával. A Szolgáltató kizárólag az Igénylőtől, vagy meglévő jogviszony esetén a Megrendelőtől vagy az érdekkörében eljáró más személytől fogadja be a Megrendelést, iktatja és az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében ellenőrzi és haladéktalanul visszaigazolja. Az email automatikus olvasási vagy kézbesítési visszaigazolása nem tekinthető a megrendelés során visszaigazolásnak, kizárólag a címzett által tövélegesen írt válaszüzenet minősül visszaigazolásnak.

(13) A Megrendeléssel egyidejűleg a Megrendelő köteles **előzetesen nyilatkozni** arról, hogy a felszerelési helyként megadott valamennyi végponti ingatlan vonatkozásában – kivéve, ha a Szolgáltatást a Szolgáltató telephelyén vagy virtuális térben veszi igénybe – az ingatlan tulajdonosával, fenntartójával vagy kezelőjével előzetesen engedélyeztetni a helyszíni bejárás és műszaki felmérés elvégzését és a szükséges hírközlési-fejlesztési munkák elvégzését.

(14) Amennyiben az Igénylő vagy az érdekkörében eljáró más személy által elfogadott Szolgáltatói ajánlat vagy a Megrendelés a Szolgáltatóhoz a Szolgáltatói ajánlat érvényességi idején belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

- (15) A Megrendelést a Szolgáltató telefonon vagy amilyen formában beérkezett, visszaigazolja.
- (16) A Megrendelés akkor tekinthető érvényesnek, ha azt az Igénylő nyilatkozattalra jogosult képviselője vagy az érdekkörében eljáró más személy teszi, és egyértelműen beazonosítható a Megrendelés tárgya. Amennyiben a Megrendelés a fenti szabályoknak nem felel meg, valamint a Szolgáltatói ajánlattól eltérő Megrendelés esetén érvényesen nem jön létre a Szerződés. Az ebből adódó késedelemért vagy a szerződéskötés megghiúsulásáért és az ebből adódó költségeikért az Igénylő felelős.
- (17) Amennyiben az Igénylő az Igénybejelentését visszavonja vagy a Szolgáltatói ajánlatot az érvényességi idején belül nem fogadja el, a Felek a szerződéskötés elmaradásáért nem tartoznak egymás felé felelősséggel, a szerződéses tárgyalások sikertelenségének kockázatát mindegyik Fél maga viseli. A Szerződés létrejöttének elmaradásáért a Feleket kártérítési kötelezettség nem terheli.
- (18) Amennyiben az Igénylő által kért létesítési határidő korábbi, mint a Szolgáltató által tervezett létesítési határidő, a Szolgáltató a létesítés során figyelembe veszi az Igénylő kérését és törekszik a tervezett létesítési határidőt megelőző teljesítésre. Amennyiben az Igénylő által kért létesítési határidő későbbi, mint a Szolgáltató által tervezett létesítési határidő, a Szolgáltató a későbbi időpontot tekinti irányadónak.
- (19) Ha az Igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az Igénybejelentés visszavonásának kell tekinteni.
- (20) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az Igénybejelentést a nyilvántartásából törölni, amennyiben az Igénylő a Szerződés megkötését visszautasította.

2.1.3 Szerződés létrejötte és hatályba lépése

- (1) A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Szerződés
- a.) a minden Fél általi aláírás napján, ha az nem egy napon történik, úgy a későbbi aláírás napján, vagy
 - b.) a Megrendelés Szolgáltató általi visszaigazolásával a Szolgáltatóhoz való beérkezésének napján, vagy
 - c.) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával
- jön létre és lép hatályba.
- (2) Beérkezés napjának az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében **16:00 óra** után beérkező Megrendelés esetén a következő munkanap minősül.
- (3) Az elektronikus úton kötött Szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.
- (4) A Megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Igénylőhöz megérkezettnek, amikor az a címzett számára hozzáférhetővé vált.
- (5) Amennyiben a Szolgáltató a Szerződés teljesítését a Megrendelő Igénybejelentése alapján már megkezdte, a Szerződés az Igénybejelentés beérkezésének, de legkésőbb valamelyik végponton a szolgáltatásnyújtás tényleges megkezdésének (Átadásának) napjára visszamenőlegesen lép hatályba. Ebben az esetben a Felek a már igénybe vett Szolgáltatás díját az Egyedi Szerződésben írt feltételek szerint legkésőbb az Egyedi Szerződés létrejöttét követően a soron következő szolgáltatói számlában kötelesek egymással elszámolni.
- (6) Számhordozás esetén a Szerződés akkor lép hatályba, ha
- a.) a Szolgáltató a meghatározott felszerelési helyen az Előfizetői hozzáférési pontot kiépítette és a Számhordozás műszakilag megvalósult, vagy
 - b.) a Számhordozás megghiúsult, de az Igénylő a Szolgáltató által osztott hívószámmal igénybe veszi a Szolgáltatást.

Az Átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a Számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Igénylő nem igényelte a számhordozást, az Átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az Igénylő kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az Átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződés megszüntetését az Igénylő az Átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az előzőekben írt feltételek nem teljesülése esetén a Szerződés az adott végpont vonatkozásában nem lép hatályba, a felek az eredeti – szerződéskötés előtti – állapotot visszaállítják, és egymással szemben a Szerződésből eredően további kötelezettségekkel nem tartoznak és jogosultságok sem illetik meg őket.

(6) Szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. Ebben az esetben a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya.

(7) A jelen pontban foglaltakat a Szerződés módosításakor, új Szolgáltatás (végpont), szolgáltatás-elem, Kiegészítő szolgáltatás vagy Opció megrendelése esetén is értelemszerűen alkalmazni kell.

(8) Amennyiben a meglévő Szerződés módosítása új Szerződés megkötésével történik, az új Szerződés a hatályba lépésének napján az azonos tárgyban kötött előzmény-szerződés helyébe lép, mint annak módosított, egységes szerkezetbe foglalt új szövege.

2.1.4 Elállás a Szerződéstől

(1) A Szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a Felek úgy tekintik, mintha közöttük a Szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Igénylőnek meg kell fizetnie. A Megrendelő elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Szerződés alapján befizetett

díjakat legfeljebb az elállást követő **30 napon** belül visszatéríteni a Megrendelő számára, a Megrendelő pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott Eszközt és Készüléket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

(2) Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Igénylő számára a Szerződés megkötését követő időszakra elállási vagy felmondási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló időszak első napja a Szerződés megkötésének napját követő első nap.

(3) A Szolgáltató jogosult a Szerződéstől elállni abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy a Szerződés a Megrendelőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.

(4) A Megrendelő jogosult a Szerződéstől érdekmúlásra való hivatkozással hátrányos jogkövetkezmények terhe nélkül elállni abban az esetben, ha a Szolgáltató a Szolgáltatás kiépítését a tervezett létesítési határidőig nem kezdte meg és erről a Megrendelőt nem tájékoztatta, valamint az **ÁSZF 2.4.3 pontja** szerint akkor, ha a Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlatát nem fogadta el.

(5) Az elállást a Felek a másik Félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

(6) A (3) bekezdés szerinti elállás esetén a Szolgáltatás díja mellett a Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie a Megrendelőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott Szolgáltatáshoz megállapított egyszeri (belépési) díj, amelyet az Egyedi Szerződés vagy az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmaz. Amennyiben az Egyedi Szerződés vagy az ÁSZF egyszeri díjat nem határoz meg, a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltatás reményében áru (Eszköz, Készülék) átadása történt, úgy azt a Megrendelő köteles az elállástól számított **30 napon** belül tartozékaival együtt hiánytalanul, lehetőleg az eredeti csomagolásával, sértetlenül és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni és az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

2.1.5 Ráutaló magatartással kötött Szerződések szabályai

(1) A Felhasználónak vagy a Megrendelőnek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltató által meghatározott Szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen számla befizetésével, a Szolgáltató által biztosított előtét és/vagy szolgáltatáskijelölő szám tárcsázásával, vagy esetenkénti aktiválásával hozza létre a Szerződést. Ilyen Szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag az emelt díjas tartalom-szolgáltatások igénybevétele. Az igénybevétel feltételeit az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza.

(2) Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Szerződés, ha a Felhasználó vagy a Megrendelő számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor a Szolgáltatói ajánlat és az Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi a Felhasználó vagy a Megrendelő Szerződés megkötésére irányuló akaratát. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.6 Ágazati jogi megfelelés

(1) Amennyiben a Megrendelő részére nyújtott Szolgáltatás a hatályos jogszabályok alapján olyan kiszervezett tevékenységnek minősül, amelyre valamely Ágazati követelmény hatálya kiterjed,

a.) a Megrendelő köteles a Szolgáltatót tájékoztatni ezen Ágazati követelményekről és azok mindenkor esetleges változásairól,

b.) a Megrendelő felelőssége meggyőződni ezen Szolgáltatások vonatkozó Ágazati követelményeknek való megfeleléséről (pl. belső audit útján).

(2) A Szolgáltató csak a Szolgáltatás azon elemeinek vagy jellemzőinek az Ágazati követelményeknek való megfeleléséért vállal felelősséget, amelyek tekintetében a Felek a vonatkozó megfelelési követelményt az Egyedi Szerződésben kifejezetten és tételesen rögzítették, és amelyek tekintetében a megfelelést a Szolgáltató kifejezetten vállalta. Amennyiben az egyes ilyen vállalásokra a Felek határidőben állapodtak meg, az adott ágazati megfelelésért való felelősség csak ezen határidő lejártától áll be.

(3) Amennyiben a Megrendelő a Szerződés teljesítése során azt észleli, hogy Szolgáltatás nem felel meg az Ágazati követelményeknek, a Szolgáltatót indokolással meghatározott intézkedések végrehajtására kérheti fel. A Szolgáltató megvizsgálja a kért intézkedés megvalósításának tárgyi és anyagi feltételeit, ennek alapján az intézkedés megvalósításának idő- és erőforrásigényét, majd írásban, határidő megjelölésével ajánlatot ad a Megrendelő számára az intézkedés megvalósítására. Amennyiben a megvalósítás jelentős többletköltségére hivatkozással a Szolgáltató a Megrendelővel szemben többletdíj-igényt kíván érvényesíteni, köteles ezt tárgyilagosan alátámasztani és indokolni.

(4) A Szolgáltató ajánlata alapján a Felek kötelesek megállapodni az intézkedés megvalósításának ütemezéséről és a költségek viseléséről. A Szolgáltató az intézkedéssel elért állapotért csak annak konkrét vállalása esetén, csak a kitűzött határidőtől vállal felelősséget.

2.2 A Keretszerződés

2.2.1 Keretszerződés megkötésére vonatkozó általános rendelkezések

A Szolgáltató az Igénylővel úgy is köthet Szerződést, hogy a Felek az együttműködésük feltételeit Keretszerződésben rögzítik, és az egyes Szolgáltatások igénybevételére a Keretszerződés elválaszthatatlan részét képező Egyedi Szerződéseket hoznak létre. A Keretszerződésre és a hatálya alá tartozó Egyedi Szerződésekre egyebekben az **ÁSZF 2.1 pontjában** a Szerződés megkötésére és a Megrendelésre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

2.2.2 Keretszerződés és a hatálya alá tartozó Egyedi Szerződések egymáshoz való viszonya

- (1) Az Egyedi Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Keretszerződés rendelkezéseit kell alkalmazni.
- (2) Az Egyedi Szerződés és a Keretszerződés rendelkezései közötti eltérés, ellentmondás esetén az Egyedi Szerződés rendelkezései az irányadók.
- (3) A Keretszerződés hatálya alá tartozhatnak vegyesen határozott és határozatlan idejű Egyedi Szerződések is.
- (4) Abban az esetben, ha valamely határozott idejű Egyedi Szerződés futamideje a Keretszerződés lejáratánál későbbi időpontban jár le, a Keretszerződés az érintett Egyedi Szerződés lejáratának napjáig változatlan feltételekkel hatályban marad.
- (5) A Keretszerződés felek által bármely okból és bármely módon történő teljes vagy részleges megszüntetése – ide nem értve az előző pontban foglaltakat – automatikusan maga után vonja valamennyi érintett Egyedi szerződés megszűnését is. A felmondási idő alatt a felek a Keretszerződésben meghatározott kötelezettségeiket teljesíteni kötelesek.
- (6) Valamely Egyedi Szerződés bármely okból és bármely módon történő megszűnése, illetve megszüntetése nem hat ki sem a Keretszerződésre, sem a többi Egyedi szerződésre, azok változatlan feltételek mellett továbbra is hatályban maradnak.
- (7) A Keretszerződés hatálya alatt kötött Egyedi Szerződéseket a határozott időtartamuk lejárta előtt rendes felmondás útján egyik Fél sem jogosult megszüntetni. Amennyiben az Egyedi Szerződést a határozott időtartam lejárta előtt a Megrendelő bármely, érdekkörében felmerülő okból megszünteti, vagy az Egyedi szerződést a Szolgáltató szünteti meg a határozott időtartam lejárta előtt a Megrendelőnek felróható okból, a megszüntetett Egyedi Szerződésre vonatkozó jogkövetkezményeket kell alkalmazni azzal, hogy a többi Egyedi Szerződést a megszüntetés nem érinti.

2.3 A Szerződés Eszr. 9. § (1) bekezdésében meghatározott felmondásának feltételei

- (1) A Megrendelő a határozott idejű Szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított **14 napon** belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha a Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy a Szerződésben megjelölt Előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg a Szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, továbbá ha az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által a Szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.
- (2) Az (1) bekezdésben foglalt felmondás esetén a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét kell megfizetni.
- (3) A Szolgáltató tulajdonában lévő mobilkészüléket az **ÁSZF 13.3 pontjában** foglaltak szerint kell a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.
- (4) A Szolgáltató mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nem nyújt.

2.4 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozás feltételei és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

- (1) A Szerződés alapján a Megrendelő által megadott felszerelési helyen (végponton) az Előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatához történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló egyedi megállapodás esetén a helyi hálózat kiépítését, Előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, router) biztosítását foglalja magában. Ha az Előfizetői végberendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Szerződésben, az **ÁSZF 2. számú mellékletében** vagy más módon meghatározott havi bérleti díjat kell fizetni.
- (2) A Szolgáltató a Megrendelő az **ÁSZF 2.1.2 (13) bekezdés** szerinti **előzetes nyilatkozata** alapján az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt minden végponton helyszíni bejárás és műszaki felmérés keretében egyeztetést kezdeményez az ingatlan tulajdonosával, fenntartójával vagy kezelőjével, hogy a felmérés során a Megrendelővel közösen megállapodjanak a Szolgáltatás kiépítésének műszaki megoldásainak részleteiben, kábelezési nyomvonalakban. A Szolgáltató a szükséges hírközlési-fejlesztési munkát a felmérés során

elfogadott **műszaki felmérési jegyzőkönyv** alapján az ingatlan tulajdonosa, fenntartója vagy kezelője által kiadott **tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat** birtokában kezdi meg.

(3) A Szolgáltató a Szerződés megkötésétől számított **30 munkanapon** belül, vagy a felek Szerződésbe foglalt megállapodása szerinti időpontban köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni azzal, hogy a létesítési határidőt az adott végponton a (2) bekezdés szerinti **tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat** beérkezésétől kell számítani, amennyiben az legkésőbb a Szerződés hatályba lépését követő **5. munkanapig** nem áll a Szolgáltató rendelkezésére. A Szolgáltató a Szerződésben tervezett létesítési határidőt megelőzően előteljesítésre jogosult.

(4) Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a (3) bekezdés szerinti időpontban a Megrendelő vagy harmadik személy érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

(5) Ha a Szolgáltató a tervezett létesítési határidőt neki felróható okból túllépi, akkor

a.) a Szolgáltató az **ÁSZF 7.4.2 pontjában** meghatározott kötbért köteles fizetni a Megrendelőnek,

b.) a Megrendelő a Szolgáltatás létesítésének megkezdését megelőzően jogosult az **ÁSZF 2.1.4 pontjában** foglaltak szerint a Szerződéstől elállni.

(6) A Szolgáltató jogosult a Szerződést, tekintet nélkül annak időtartamára, rendes felmondással **30 napos** felmondási idővel megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt az Előfizetői hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett vagy hatósági vagy más engedélyek, hozzájárulások hiánya miatt nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. A Szolgáltató ebben az esetben az **ÁSZF 7.4.2 pontjában** foglaltak szerint a tervezett létesítési határidőtől a felmondási idő leteltéig kötbért köteles fizetni a Megrendelőnek.

(7) A Szolgáltató tulajdonát képező hálózatvégződést megvalósító végberendezést és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges egyéb berendezéseket a Szolgáltató **Átvételi elismervénnyel** a Megrendelő birtokába és használatába átadja.

(8) A Megrendelő saját költségére köteles biztosítani a Szolgáltatás kiépítéséhez, valamint a Szolgáltatás nyújtásához előírt műszaki feltételeket az **ÁSZF 4.3 és 13.3 pontjában**, valamint az **ÁSZF 1. számú mellékletében** foglaltak figyelembe vételével, amelyek általában, de nem kizárólagosan **1 db 230 V-os** normál földelt csatlakozó aljzat, a Hálózatvégződtető berendezés elhelyezésére alkalmas hely, Előfizetői hozzáférési pont vezetékezésének nyomvonala, valamint a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő Előfizetői végberendezés, belső hálózati szakasz.

(9) A Megrendelő felel az Előfizetői hozzáférési pont létesítése során felhasznált, a Megrendelő saját vagy harmadik fél tulajdonában lévő belső hálózati szakasz műszaki alkalmasságáért. Ha az említett hálózati szakasz műszaki alkalmatlansága miatt a Szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, a bekövetkező kiesésért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

(10) A Megrendelő a telephelyén köteles biztosítani a Szolgáltató által elhelyezett végberendezés megfelelő elhelyezését, védelmét és tápáram-ellátását. A megfelelő működési környezet a **0°C és +50°C közötti** hőmérséklet; **5% és 95% közötti** relatív páratartalom.

(11) A szünetmentes tápáram-ellátás kiépítése, amennyiben a Szolgáltatás vagy a Megrendelő igényli, saját költségére a Megrendelő feladata.

(12) A Szolgáltatás létesítése a Felek eltérő megállapodásának hiányában nem foglalja magában a belső hálózat kiépítését vagy bővítését, végberendezés biztosítását vagy konfigurálását, illetve a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

(13) Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése egy csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

(14) A Szolgáltató jogosult az elektromos hálózat szabványtól eltérő állapota (nem szabványos földelt hálózati csatlakozó, vagy vezetékezés) miatt a hálózat-végződtető berendezés felszerelését megtagadni.

(15) Amennyiben a létesítés a Megrendelőnek vagy harmadik személynek felróható okból késik vagy meghiúsul, a Szolgáltató nem követ el szerződésszegést és az adott végponton nem terhelik a Szerződés hibás vagy késedelmes teljesítésből eredő jogkövetkezmények, valamint nem keletkeztet a Megrendelő számára elállási vagy felmondási jogot, feltéve, hogy

a.) a végpont létesítése a Megrendelőnek felróható vagy a Megrendelő érdekkörében felmerült bármely okból késik, pl. amennyiben a bejutás, hozzáférés, illetve erőforrás nincs biztosítva. A Szolgáltató ebben az esetben jogosult az akadályoztatás időtartamával meghosszabbított új létesítési határidőt meghatározni. A Megrendelő köteles a késedelmet okozó okot haladéktalanul, de legfeljebb **30 napon** belül megszüntetni. A Megrendelő ilyen esetben köteles a Szolgáltató felmerült igazolt többlet-költségeit megtéríteni; vagy

b.) a Szolgáltató hitelt érdemlően bizonyítja, hogy a Szolgáltatás létesítése során valamely hozzájárulás vagy engedély kiadását a jogosult ésszerű határidőn belül nem teljesítette vagy megtagadta vagy amennyiben az eszközök, anyagok beszerzése akadályba ütközik, illetve a **tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat** a Szerződés hatályba lépését követő **5. munkanapig** nem áll a Szolgáltató rendelkezésére; vagy

c.) a végpont létesítése a Megrendelőnek felróható vagy a Megrendelő érdekkörében felmerült bármely okból **30 napot** meghaladó akadályoztatás miatt meghiúsul.

2.4.1 Alkalmi szolgáltatás (telefonállomás, bérlet vonal)

- (1) A Megrendelő kérelmére Szolgáltató – legfeljebb **6 havi** határozott időtartamra – alkalmi szolgáltatást is felszerel, a Szerződés a határozott idő lejártával megszűnik.
- (2) Alkalmi szolgáltatás létesítése (áthelyezése) esetén a Megrendelő belépési díj megfizetésére nem köteles, azonban meg kell fizetnie a létesítés teljes költségét.

2.4.2 Mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférések speciális szabályai

A Szolgáltató a Megrendelő által megjelölt felszerelési helyen saját döntése alapján jogosult helyhez kötött (fix telepítésű) mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférés útján Előfizetői hozzáférési pontot vagy tartalék hozzáférést (back-up) létesíteni a jelen pontban felsorolt speciális szabályok szerint. Az itt nem szabályozott feltételek tekintetében az általános rendelkezéseket kell alkalmazni.

2.4.2.1 A létesítés speciális feltételei

- (1) A mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférési pont létesítése az elektronikus hírközlő hálózathoz történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló megállapodás esetén előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, router) biztosítását foglalja magában.
- (2) A csatlakozási lehetőséget az alábbi hálózat végződtető berendezések és egyéb feltételek biztosítják:
 - a.) az épület (telephely) falára vagy tetejére elhelyezett antennát tartalmazó kültéri egység,
 - b.) épületen (telephelyen) belüli beltéri egység (adapter) és szükség esetén további hálózat-végződtető berendezés, kültéri és beltéri egység közötti kábelezés,
 - c.) az adapter működéséhez szükséges **230 V-os** normál földelt hálózati csatlakozó aljzat.
- (3) A kültéri és beltéri egység és a hálózat-végződtető berendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató **átvételi elismervénnyel** a helyszíni bejárás és műszaki felmérés alapján létrejött ingatlanhasználati megállapodás/bérleti szerződés alapján az ingatlan tulajdonosának, fenntartójának vagy kezelőjének a birtokába adja.
- (4) Amennyiben a végberendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon meghatározott havi bérleti díjat kell fizetni.

2.4.2.2 Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátai

- (1) A mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférés útján létesített Előfizetői hozzáférési pont az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel.
- (2) A Megrendelő köteles folyamatosan biztosítani a beltéri egység, Hálózat-végződtető berendezés és az Előfizetői végberendezés tápáram-ellátását. Áramszünet okozta szolgáltatás-kiesés nem minősül a Szolgáltatás hibás teljesítésének, a Szolgáltatás nyújtása és igénybevétele nem lehetséges.
- (3) Ha a Megrendelő az elektromos hálózatra történő csatlakozást szakaszosan (pl. munkaidőn kívül) vagy huzamosabb időre megszünteti, köteles azt előzetesen a Szolgáltatónak bejelenteni.
- (4) A Megrendelő köteles a Szolgáltatót értesíteni, ha a telephelyét huzamosabb ideig nem használja (legalább **2 hónap**) és a telephelyen a Szolgáltatás használatára meghatalmazott személy nem tartózkodik.
- (5) A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Megrendelő felel, a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (6) A Megrendelő a Szerződés fennállása alatt köteles a részére felszerelt hírközlő végberendezések működőképességét állandó jelleggel biztosítani, továbbá a bel- és kültéri egységet minden idegen behatástól, rongálástól, lopástól a tőle elvárható legnagyobb gondossággal megóvni.
Ennek keretében köteles különösen:
 - a.) a kültéri egység (torony, tartó, antenna stb.) meglétét rendszeresen ellenőrizni, eltűnését, megrongálódását haladéktalanul bejelenteni, amennyiben ezen kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felé anyagi felelősséggel tartozik,
 - b.) a kültéri egység védelme érdekében az azt veszélyeztető növényzetet eltávolítani, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az esetleges üzemzavarért felelősséggel nem tartozik és jogosult a növényzetet maga eltávolítani,
 - c.) a Szolgáltatóval fokozottan együttműködni, a rendszerrel kapcsolatos bármilyen üzemzavart, zavartatást, meghibásodást haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató vagy megbízottja az előzetesen egyeztetett időpontban az ingatlanba bejuthasson.
- (7) Amennyiben a Megrendelő a berendezés eltűnését jelenti be, a Szolgáltató a Szolgáltatás szüneteltetése iránt haladéktalanul intézkedik, illetve helyszíni szemle alapján a vizsgálatot lefolytatja.
- (8) A Szolgáltató a hívószám-kijelzés szolgáltatást mikrohullámú rádiós hozzáférés analóg csatlakozásán nem tudja biztosítani.

2.4.3 Ellátási területen kívüli felszerelési helyen történő létesítés speciális szabályai

(1) A Szolgáltató az érintett végpont vonatkozásában az **ÁSZF 2.4 pontjának (6) bekezdése** szerinti felmondás helyett ajánlatot tehet a Szerződés módosítására kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:

- a.) amennyiben a végpont a Szerződésben rögzített műszaki megoldással nem érhető el, más műszaki megoldást vagy más Szolgáltatást ajánl fel és a bekapcsolás tervezett időpontját, valamint a Szolgáltatás díját ennek megfelelően módosítja.
- b.) a kiviteli tervekhez, terület/ingatlan használatához vagy az építéshez szükséges engedély jogosult általi kiadásának késedelméről vagy a létesítést akadályozó feltételeiről a Szolgáltató haladéktalanul értesíti a Megrendelőt és a tervezett létesítési határidőt a késedelem igazolt időtartamával módosítja.

(2) Ha Megrendelő nem fogadja el a Szerződés módosítására vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot, a Megrendelő az érintett végpont vonatkozásában a Szerződéstől elállhat.

2.4.4 Szolgáltatás létesítésének egyéb feltételei

(1) Az Eszközök Adatközpontban történő elhelyezése, konfigurálása az **ÁSZF 2.6 pontjában** leírt belépési szabályok szerint végezhető el.

(2) A Megrendelő köteles biztosítani az Eszközeinek, hálózatának a Szolgáltatás igénybevételére való és a Szerződésben megállapodott határidőre történő fizikai vagy logikai alkalmassá tételét, konfigurálását.

(3) A Szolgáltató nem felelős, ha a Megrendelő az alkalmassá tétel hiányában vagy nem megfelelőség miatt nem vagy nem rendeltetésszerűen tudja igénybe venni a Szolgáltatást, zavarja vagy veszélyezteti a környezetében elhelyezkedő más szolgáltatásokat vagy a Szolgáltató hálózatát.

(4) Amennyiben a Megrendelő az eszközeinek, hálózatának fizikai vagy logikai alkalmassá tételét, konfigurálását a Szolgáltatótól rendeli meg – beleértve a más szolgáltatótól, vagy más szolgáltatóhoz való átmigrálás esetét is –, a Szolgáltató külön megállapodás alapján díjfizetéshez kötheti.

2.4.5 Felhasználói fiók, felhő-szolgáltatás létesítése

(1) Olyan Szolgáltatásokhoz vagy szolgáltatás-elemekhez, amelyek valamilyen logikai hozzáféréseken vagy azonosítón keresztül – pl. kulcs, licenc, felhasználónév és jelszó – használhatók, a Szolgáltató hozza létre a Felhasználói fiókot és a szükséges hardver és szoftver környezetet.

(2) A Felhasználói fiókhoz tartozó hozzáférési adatokat a Szolgáltató küldi meg – a kezdeti jelszó esetében a többi adattól független kommunikációs csatornán – az Admin felhasználónak vagy a Megrendelő által megadott kapcsolattartónak.

(3) A Felhasználói fiók és az abban rögzített licencek, Szolgáltatások az azonosítókhoz való hozzáférés időpontjától kezdődően a Készre jelentéssel egyidőben a Megrendelő vagy a Végfelhasználó rendelkezésére állnak.

(4) Abban az esetben, ha a Felhasználói fiókot az Admin felhasználó hozza létre, a fiókhoz tartozó valamennyi licenc a létrehozás időpontjában Aktiválásra kerül.

2.5 Szolgáltatás Átadása és Aktiválása

(1) Szolgáltató a Szerződés szerint létesített és üzembe helyezett Szolgáltatást Készre jelenti, a Szolgáltatás a Készre jelentés időpontjától a Megrendelő rendelkezésére áll.

(2) Amennyiben a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően a hálózatok együttműködésének vizsgálatához, finomhangolásához további tevékenységek elvégzése szükséges, a Szerződésben meghatározható az átadás-átvételi eljárás részletes menete, időtartama.

(3) A Szolgáltatás a Szerződésben foglalt létesítési határidő napján, illetve, ha a Szolgáltató előteljesítését a Megrendelő elfogadta, a tényleges használatbavétel napján Átadásra és Aktiválásra kerül.

(4) Az érvényesen létrejött Szerződés alapján a Szolgáltató a tervezett létesítési határidő napján abban az esetben is Aktiválja a Szolgáltatást, azaz megkezdí a Szolgáltatás nyújtását és a díjak számlázását, ha a Készre jelentés a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált, de a Megrendelőt bármely okból nem érte el, valamint függetlenül attól, hogy a Szolgáltatás igénybevételét a Megrendelő megkezdte-e vagy sem.

(5) Kettőnél több végpontot tartalmazó Szolgáltatás esetén a Szolgáltató a központként megjelölt (1. sz.) végpont üzembe helyezését követően adja át a további végpontokat. Központi végpont hiányában az egymással összeköttetésben lévő végpontokat adja át.

(6) Amennyiben a szolgáltatásnyújtás megkezdése a Megrendelőnek felróható okból késik, – különösen, de nem kizárólagosan, ha a Megrendelő az **ÁSZF 3.1.9 pontjában** felsorolt kötelezettségeit teljesen vagy részlegesen megszegi – és az Átadásra a létesítési határidő utolsó napjától számított **30 napon** belül nem kerül sor, úgy az Átadás időpontjának a Szerződésben tervezett létesítési határidő napja minősül.

(7) Amennyiben az átadott Szolgáltatás a Megrendelő szerint nem felel meg a Szerződésben foglaltaknak, az Aktiválást követő legkésőbb **5 munkanapon** belül jogosult a létesítéssel kapcsolatos kifogását a Szolgáltatónál bejelenteni. A Megrendelő indokolatlanul nem kifogásolhatja meg a Szolgáltatást, különösen nem támaszthat olyan feltételeket, amelyeket az ÁSZF vagy a Szerződés nem tartalmaz, pl. a Megrendelő

érdekkörébe tartozó hálózat vagy a csatlakozó berendezés hiánya, a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételének Megrendelő érdekkörében felmerülő hiánya.

(8) Amennyiben a Megrendelő a létesítéssel összefüggésben a számára nyitva álló **5 munkanapos** határidőn belül nem jelent be kifogást, a Szolgáltató a Szolgáltatást az Aktiválás napján Átadottnak tekinti.

(9) Amennyiben a Felek abban állapodnak meg, hogy a Szolgáltatás átvételét az átadás-átvételi eljárásban a Megrendelőnek **Teljesítés igazolás** kiállításával kell igazolnia, a Megrendelő a Szolgáltatás jellegének megfelelően haladéktalanul, de legfeljebb **8 napon** belül köteles igazolni.

(10) A Megrendelő a **Teljesítés igazolás** kiadását a Szolgáltató szerződésszerű teljesítése esetén nem tagadhatja meg, különösen nem támaszthat olyan feltételeket, amelyeket az ÁSZF vagy a Szerződés nem tartalmaz, pl. a Megrendelő érdekkörébe tartozó hálózat vagy a csatlakozó berendezés hiánya, a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételének Megrendelő érdekkörében felmerülő hiánya, vagy a Felek közötti korábbi üzleti gyakorlat, szokás, továbbá az adott üzletágban alkalmazott szokások.

(11) A Megrendelő a szerződésszerűen létesített Szolgáltatást köteles átvenni és igazolni. Amennyiben a Megrendelő a (9) bekezdésben hivatkozott határidőn belül a **Teljesítés igazolást** nem adja ki és a létesítéssel kapcsolatos kifogást sem terjeszt elő, részéről a teljesítést elfogadottnak (igazoltnak) kell tekinteni.

(12) A Megrendelő vagy megbízottja által aláírt **Teljesítés igazolás** a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

2.6 Beléptetés, munkavégzés, hozzáférés

(1) Az Adatközpontban a Megrendelő által elhelyezett eszközhez (szerverhez) – ideértve a Szolgáltatótól bérelt Eszközöket is – csak és kizárólag a **Személyzeti listán** szereplő személyeknek személyazonosságuk igazolását követően a részletesen meghatározott és a Megrendelő által előzetesen rögzített jogosultsági szinteknek megfelelő fizikai vagy távoli (konzol) hozzáférést engedélyez. A **Személyzeti lista** naprakésziségeért, a belépési engedélyek kiállításáért a Megrendelő felel, a Szolgáltató a **Személyzeti lista** hiányosságaiból adódó károkért nem felel.

(2) A Szolgáltatásokhoz választható jogosultsági szinteket az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza.

(3) A **Személyzeti lista** módosítására a Megrendelő engedélyezési jogosultsággal rendelkező munkatársa jogosult, cégszerűen aláírt formanyomtatvány megküldésével.

(4) Kivételesen indokolt esetben, amennyiben a módosítás, vagy az engedély kiadása cégszerű aláírás útján olyan mértékű késedelemmel járna, amely súlyos érdeksérelmet okozna a Megrendelő részére, úgy az engedélyezési jogosultsággal rendelkező személy vagy az operatív (műszaki) kapcsolattartó jogosult a személyzeti listát módosítani a jogosultsági szintek tekintetében, illetve ideiglenes belépési engedélyt kiadni az egyes formanyomtatványoknál megadott módon. A Szolgáltató ebben az esetben jogosult meggyőződni arról, hogy az engedélyt az arra jogosult adta ki.

(5) Az Adatközpontba, illetve a Konzolhelyiségbe a Megrendelő belépési jogosultsággal rendelkező munkatársa a nap **24 órájában** beléphet, de belépési szándékát előzetesen köteles bejelenteni a belépés tervezett időpontja előtt:

- a.) Hibaelhárítás esetén haladéktalanul, de lehetőleg **30 perccel** a belépés előtt;
- b.) Adatközpontba való belépés céljából
 - ba.) berendezés telepítése, leszerelése esetén legalább **48 órával** a belépés előtt;
 - bb.) minden egyéb, szereléssel járó tevékenység esetén legalább **2 órával** a belépés előtt.
- c.) Konzolhelyiségbe való belépés céljából
 - ca.) hétfőn, ünnepnapokon, munkanapokon **18.00 – 09.00 óra** között legalább **48 órával** a belépés előtt;
 - cb.) munkanapokon **9.00 – 18.00 óra** közötti munkavégzés esetén legalább **2 órával** a belépés előtt.

Az Invitech DC14 Professional Adatközpontban berendezés telepítése, leszerelése, minden egyéb, szereléssel járó tevékenység kizárólag Munkaidőben végezhető.

(6) Konzolhelyiség címe: **Invitech DC10 DataCenter, 1108 Budapest, Kozma utca 2.**

(7) A Szolgáltató előre be nem jelentett belépési szándék esetén a beléptetést (hozzáférést) megtagadhatja.

(8) A Megrendelő meghibásodott szerverének javítása kizárólag abban az esetben történhet az Adatközpontban, ha a javítási idő előreláthatólag nem haladja meg az **1 óra** időtartamot. Az **1 óránál** hosszabb időt igénylő javítás vagy frissítés esetén a Megrendelőnek a szerverét az Adatközpontból el kell szállítania.

(9) A Polc vagy Unit alapú szerverelhelyezés, Szolgáltatótól bérelt szerver vagy virtuális szerver igénybevétele esetén a Megrendelő munkatársa részére a gépterembe történő belépés nem engedélyezett, a Megrendelő szerverének helyszíni javítása, illetve a Megrendelő szerver vagy a Szolgáltatótól bérelt server szoftverének frissítése kizárólag a Konzolhelyiségben történhet:

- a.) Szoftveres beavatkozáshoz a Szolgáltató a Konzolhelyiségben virtuális konzol elérést biztosít,
- b.) Hardveres beavatkozás esetén a Szolgáltató ügyeletes munkatársa kiharozza a Megrendelő szerverét a szerverteremből.

(10) A Szolgáltató erre felhatalmazott képviselői (operátorok, mérnökök, technikusok, biztonsági őrök) bármikor hozzáférhetnek a Megrendelő eszközeihez.

2.7 Teszt- és Próbaidőszak

2.7.1 Tesztidőszak

(1) Amennyiben a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően a hálózatok együttműködésének vizsgálatához, finomhangolásához további tevékenységek elvégzése szükséges, a Felek a Szerződésben Tesztidőszakot jelölhetnek ki. A Megrendelő a Szerződésben meghatározott mértékben vagy Szakértői támogatás megrendelésével kérheti a Szolgáltató közreműködését.

(2) A Megrendelő a Tesztidőszak letelte előtt legalább **3 munkanappal** a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára beérkező nyilatkozatával indokolt esetben kérheti a Szerződés megszüntetését és a Szolgáltatásnak a Tesztidőszak lejártának napján történő leszerelését.

(3) Amennyiben a Szerződés alapján valamely végponton számhordozásra kerül sor, a számhordozást **30 napon** belül nem követheti újabb számhordozás, az ebből adódó átmeneti állapot miatt a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

(4) Amennyiben a Megrendelő nem él a Tesztidőszak alatti felmondási jogával, vagy nyilatkozatát határidőig nem juttatja el a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltatás a Tesztidőszak lejártát követő napon Átadásra és Aktiválásra kerül.

(5) A Szerződés Tesztidőszak alatti felmondását a Megrendelő köteles megindokolni, kifejezetten, de nem kizárólagosan megjelölve azokat a paramétereket, amelyeket a Szerződés meghatároz, de a Szolgáltatás igazolhatóan nem teljesít (siker feltételek). Jogellenes megszüntetésnek minősül, és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni, ha a felmondásra indokolatlanul, a siker feltételek maradéktalan teljesülése ellenére került sor.

(6) A határozott idejű Szerződés Tesztidőszak alatti megszűnése esetén a Megrendelőt a szerződésbontási díj és a tényleges használatból eredő forgalmi díjak megfizetésén túl további kötelezettségek (pl. kötbér) nem terhelik.

(7) Amennyiben a szerződésbontási díj nincs meghatározva, a Szerződésben meghatározott egyszeri díjjal megegyező összeg, ennek hiányában az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott egyszeri díj. Amennyiben egyszeri díj nincs meghatározva, a Szolgáltató esetenként állapítja meg.

2.7.2 Próbaidőszak

(1) A Próbaidőszak a Szolgáltatás Aktiválását követő **30 napig** vagy a Szerződésben meghatározott ideig vehető igénybe, ha a Felek Próbaidőszak alkalmazásáról kifejezetten megállapodtak.

(2) A Próbaidőszak a határozott idejű Szerződés időtartamába beleszámít.

(3) Amennyiben a Szerződés alapján valamely végponton számhordozásra kerül sor, a Próbaidőszak nem vehető igénybe. A Szolgáltató számhordozást a Próbaidőszak alatt nem hajt végre.

(4) A Próbaidőszak alatt a Szerződésben meghatározott rendszeres (havi) és forgalmi díjakat kell megfizetni.

(5) Az Előfizető a Próbaidőszak letelte előtt legalább **3 munkanappal** a Szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjára beérkező nyilatkozatával kérheti a Szerződés megszüntetését és a Szolgáltatásnak a Próbaidőszak lejártának napján történő leszerelését.

(6) Amennyiben az Előfizető nem él a felmondási jogával, vagy nyilatkozatát határidőig nem juttatja el a Szolgáltatóhoz, a Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

(7) A határozott idejű Egyedi Szerződés Próbaidőszak alatti felmondása esetén a Megrendelőt a szerződésbontási díj és a tényleges használatból eredő havi és forgalmi díjak megfizetésén túl további kötelezettségek (pl. kötbér) nem terhelik.

(8) Amennyiben a szerződésbontási díj nincs meghatározva, a Szerződésben meghatározott egyszeri díjjal megegyező összeg, ennek hiányában az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott egyszeri díj. Amennyiben egyszeri díj nincs meghatározva, a Szolgáltató esetenként állapítja meg.

2.8 Eszközbérlet

(1) A Szolgáltató szavatol azért, hogy a bérbeadott Eszközök a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik és a Szerződés szerinti használatra alkalmasak. Szolgáltató szavatolja továbbá a Megrendelő részére a Szerződés időtartama alatt az eszközök háborítatlan és kizárólagos használatát, amennyiben a Megrendelő a jelen Szerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tesz.

(2) A Megrendelő köteles a bérelt Eszközöket és tartozékait átvenni, a Szerződésnek megfelelően, rendeltetésszerűen, a használati útmutatónak megfelelően, a tőle elvárható gondossággal használni és működtetni, gondosan megőrizni és a használat során keletkezett meghibásodásokról és károsodásokról a Szolgáltatót **48 órán belül** tájékoztatnia (hibabejelentés). A Megrendelő felel minden olyan kárért, amely a rendeltetésellenes vagy szerződésellenes használat következménye. A Szolgáltató bármikor jogosult a használatot ellenőrizni.

(3) Megrendelő a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül nem jogosult a bérelt Eszközöket albérletbe adni, azok használatát harmadik személy részére átengedni, valamint azokat át nem alakíthatja. A Megrendelő felelős azokért a károkért, amelyek e nélkül nem következtek volna be.

(4) Ha a Megrendelő a bérelt Eszközöket a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával adta albérletbe vagy más Felhasználó használatába, az albérelő és a Felhasználó magatartásáért úgy felel, mintha az eszközt maga használta volna.

(5) A Megrendelő felel továbbá minden olyan kárért, amely az Eszközökön található, a gyári számot tartalmazó matrica olvashatatlaná válása esetén a jótállás érvényesíthetőségének elvesztésével a Szolgáltatót érte.

(6) Ha a Megrendelő az eszközt jogosulatlanul átalakította, a Szolgáltató írásbeli felhívására köteles az eredeti állapotot helyreállítani.

(7) Az Eszköz fenntartásával járó kisebb költségeket, pl. az Eszköz megfelelő elhelyezésével, tápáram-ellátásával kapcsolatos költségeket a Megrendelő, a többi költséget és az Eszközzel kapcsolatos terheket a Szolgáltató viseli.

(8) A Megrendelő köteles a Szolgáltatót a Szerződésben megadott kapcsolattartója részére küldött email útján értesíteni, ha az Eszközt a károsodás veszélye fenyegeti vagy a Szolgáltatót terhelő karbantartási munkálatok elvégzésének szükségessége merül fel.

3. Szolgáltatás tartalma

3.1 Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma, az Előfizetői hívószám

(1) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Szolgáltatás meghatározását, az igénybevételük módját és feltételeit az **ÁSZF 1.4 pont (6) bekezdése** alapján az Egyedi Szerződés és az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza.

(2) A Szolgáltatás a csatlakoztatott Megrendelő érdekkörébe tartozó helyi hálózatok, szerverek, eszközök, alközpont, valamint virtuális környezetben futó alkalmazás üzemeltetését nem tartalmazza, azonban a Szolgáltató egyedi megállapodás alapján vagy választható kiegészítő szolgáltatás keretében külön díj ellenében biztosíthatja.

(3) Az Előfizetői hívószámot (telefonszámot) a Szolgáltató az **Anft.** alapján kijelölt azonosítókból határozza meg vagy a Megrendelő megbízása alapján Számhordozás útján rendeli a Szolgáltatáshoz, valamint lehetőség van arra, hogy a Megrendelő külön díj fizetése mellett egyedileg kijelölt hívószámot válasszon a rendelkezésre álló szabad hívószámok közül. A Szerződéshez rendelt Előfizetői hívószámra vonatkozóan a Megrendelő tulajdonjogot nem szerez.

(4) Az ÁSZF vonatkozásában a Megrendelők számára kijelölhető előfizetői hívószám (kapcsolási szám) az **Anft.** szerint

a.) helyhez kötött telefonszolgáltatás nyújtására kijelölt vagy hordozott földrajzi szám, vagy

b.) helytől független nomadikus telefonszolgáltatás száma lehet.

(5) Az előfizetői hívószám 6, nomadikus (SHS=21) és mobil rádiótelefon hálózatokban, valamint Budapesten 7 számjegyből áll.

(6) A Megrendelő hívhatóságát más hálózatokból vagy más földrajzi számozási körzetekből a belföldi előtétszám (06) és a körzetszám (KSZ) vagy a szolgáltatás kijelölő szám (SHS) biztosítja. A körzetszám az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi számozási területet (körzet) jelöli ki. Az SHS=21 szolgáltatás kijelölő szám a helytől független nomadikus telefonszolgáltatást jelöli ki.

(7) A Szolgáltatás átengedéséről az Alaptörvénynek megfelelően bevezetett különleges jogrendben (így különösen veszélyhelyzetben, összehangolt védelmi tevékenység vagy váratlan támadás során) átmeneti jogalkotással – vagy annak felhatalmazása alapján állami szerv, hatóság vagy más szervezet által – felállított korlátozások, intézkedések rendelkeznek.

3.1.1 Megrendelő jogai

(1) A Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül másnak (**Felhasználó**) nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként engedheti át. Bármilyen módon engedi is át a használatot, a Szerződésben foglaltak megtartásáért a Megrendelő a Szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. A Megrendelő tartozik felelősséggel minden olyan Szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

(2) A Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételét köteles díjmentesen minden olyan személy részére biztosítani, aki személyi vagy vagyoni biztonság (segélykérés) megőrzése érdekében igényli, amennyiben a hálózat segélykérésre alkalmas.

(3) A Mobil Internet Szolgáltatás esetén a SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén a Szerződésből eredő kötelezettségeiért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – a Megrendelő tartozik helytállni.

(4) Szolgáltatás használatra átengedéseért a Megrendelő a Felhasználótól a Szerződés díjszabásában megszabott díjánál többet nem kérhet, ill. nem fogadhat el.

3.1.2 Szolgáltató jogai

3.1.2.1 Az elektronikus hírközlés védelme

(1) Az elektronikus hírközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

a.) a berendezés zavarszűrésére, a berendezés áthelyezésére, vagy

b.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) A forgalom megfigyelését a Szolgáltató forgalom-méretezési, információ-biztonsági (pl. DDoS védelem) és ellenőrzési célból végezheti, de a beszélgetést, adatforgalmat nem hallgathatja le és nem rögzítheti. A megfigyelt forgalmi adatokat a Szolgáltató összesítve és bizalmasan kezeli, kizárólag hálózati zavar-megszüntetői, illetve saját tervezési és méretezési céljaira hasznosíthatja, valamint jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése érdekében használhatja fel.

(3) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató – a Megrendelő érdekeit is szem előtt tartva – jogosult kárenyhítési kötelezettségének eleget tenni oly módon is, hogy a **4 órát** elérő hosszúságú hívásokat elbonthatja, vagy az **5.2.2. (3) bekezdés** szerint az átlagos forgalmi szokástól eltérő használat esetén a Szolgáltatást korlátozza.

3.1.2.2 Ingatlanhasználati jogok

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és

b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,

úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

(3) A hatóság az elektronikus hírközlési szolgáltató kérelmére szolgálmi vagy más használati jogot alapító határozatával az érintett ingatlan tulajdonosát – a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből – korlátozhatja az ingatlan használatában, ha

a.) az elektronikus hírközlési szolgáltató bizonyítja, hogy az érintett ingatlan tulajdonosával való megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, valamint

b.) az a nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózat szükséges fejlesztése érdekében indokolt, és az ingatlan használatát lényegesen nem akadályozza.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a **Ptk. 5:27. § (2) bekezdésében** meghatározott jogokat érvényesítheti.

3.1.2.3 Előfizetői szakasz másodlagos felhasználása

(1) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtása érdekében kiépített előfizetői szakaszt és az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító Szolgáltató tulajdonú hírközlési végberendezéseket a Megrendelő minden külön értesítése és hozzájárulása nélkül más szolgáltatás nyújtására a Szolgáltató saját hatáskörben hozott döntése alapján felhasználni amennyiben annak műszaki és egyéb feltételei fennállnak.

(2) A Szolgáltató biztosítja, hogy a másodlagos felhasználás a Szolgáltatás igénybevételére nincs hatással, a Szerződésben foglalt szolgáltatásminőségi követelmények és feltételek teljesítését, a Szolgáltatás által átvitt adatok integritását, biztonságát nem befolyásolja.

3.1.2.4 Alvállalkozók alkalmazása

(1) Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítésébe részben vagy egészben jogosult közreműködő(k) bevonására. Szolgáltató ugyanúgy felel a Szerződésbe bevont külső személy tevékenységéért, mint sajátjáért.

(2) A Szolgáltatónak joga van a Szolgáltatást részben vagy egészében közvetített szolgáltatás segítségével teljesíteni.

3.1.3 Megrendelő kötelezettségei

3.1.3.1 Titoktartás és adatvédelem

(1) A Megrendelőt a jelen pont rendelkezései szerint titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Megrendelő tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Megrendelővel azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Megrendelő köteles a Szerződésben foglaltakat, valamint, ha a Szolgáltatás igénybevétele során tudomására jutott közlést vagy más személyes adatot bizalmasan kezelni, annak tartalmát nem hozhatja harmadik fél tudomására, illetve azt harmadik fél részére – kivéve, ha arra jogszabály, vagy hatósági, bírósági határozat kötelezi – nem teszi hozzáférhetővé.

(4) A Megrendelő titoktartási kötelezettsége a Szerződés megszűnését követően is korlátlan ideig fennáll.

3.1.3.2 Megrendelő telephelyén nyújtott Szolgáltatás

(1) A Megrendelő telephelyén elhelyezett berendezések rendeltetésszerű működéséhez szükséges tápáramellátását saját költségére a Megrendelőnek kell biztosítani.

(2) A Megrendelő a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és részére a Szolgáltató által felszerelt és a Megrendelő birtokába és használatába átadott berendezéseket az elvárható legnagyobb gondossággal, rendeltetésének megfelelő módon és szerződésszerűen köteles használni, a kihelyezett készülékért teljes körű és kizárólagos anyagi felelősséggel tartozik.

(3) A Szerződés időtartamára részben vagy egészben a Megrendelő birtokába adott, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezések csak a Szerződés szerinti Szolgáltatás igénybevételéhez használhatók.

(4) A Megrendelő köteles a berendezéseket megőrizni, állagukat megővni, hiba esetén a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és azokat a Szerződés megszűnésekor tartozékaival együtt hiánytalanul, lehetőleg az eredeti csomagolásával, sértetlenül és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

(5) Megrendelő tudomásul veszi, hogy a jelen Szerződés időtartama alatt a Szolgáltató bármikor jogosult a használatot ellenőrizni. Megrendelő köteles a Szolgáltatót a jelen Szerződésben megadott kapcsolattartója részére küldött e-mail útján értesíteni, ha az eszközt, berendezést a károsodás veszélye fenyegeti vagy a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzésének szükségessége merül fel.

(6) A Megrendelő köteles a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben biztosítani a Szolgáltató fizikai és logikai hozzáférést a Szolgáltatásban részt vevő eszközökhöz. Amennyiben a hozzáférés nem megfelelő szintű vagy nincs biztosítva, az ebből eredő hibás teljesítésért a Szolgáltató nem felelős.

3.1.3.3 Szoftverhasználat

(1) Megrendelő a Szolgáltató tulajdonát képező bérelt vagy virtuális szervereken kizárólag jogtiszt forrásból származó szoftvereket használhat a gyártó által biztosított licenc-szerződésben foglaltak szerint a licenc által engedélyezett mennyiségben.

(2) Amennyiben a használat során a szerveren a licencet érintő módosítások történnek (pl. új példány telepítése, más szoftvertermék telepítése, processzor-módosítás abban az esetben is, ha a hardveres módosítást a Szolgáltató végzi), a Megrendelő köteles azt a Szolgáltató felé haladéktalanul bejelenteni. Az igénybe vett licencek változásáról a Szolgáltató értesíti a Megrendelőt és a soron következő számlában érvényesíti. Szükség esetén a módosítást a Felek szerződésmódosítás útján rendezik.

(3) A licencet érintő módosítások lehetnek kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbiak lehetnek:

- a.) processzormag-szám változása,
- b.) helyi telepítésű (on-premise) vagy felhő verzió váltás,
- c.) redundáns környezet kialakítása (több példány párhuzamos futtatása),
- d.) engedélyezett kliensszám (pl. postafiókok) eseti vagy tartós túllépése,
- e.) egyéb, a gyártó által biztosított licenc-szerződésben meghatározott feltételtől való tartós vagy ismételt eltérés,
- f.) terméken belül kiválasztható funkció aktiválása vagy törlése.

(4) A Szolgáltató egy általa meghatározott ütemezés szerint az **ÁSZF 13.1 pont (5) bekezdésének** figyelembevételével jogosult az eszközök konfigurációját a működés megzavarása nélkül rendszeresen ellenőrizni (auditálni) és javaslatot tenni a licencek karbantartására. Az ellenőrzés a Megrendelő hálózatában telepített eszköz vagy szoftverkomponens használatával is történhet, amelyet a Megrendelő köteles telepíteni vagy a telepítésében közreműködni. A vizsgálati eszközök megfelelőségét a Szolgáltató garantálja.

(5) Amennyiben a Megrendelő bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az ellenőrzés elvégzését nem teszi lehetővé vagy az audit ismételt jelzi az eltéréseket, a Szolgáltató a licencfeltételek megsértéséből adódóan felmerült igazolható költségeit jogosult a Megrendelő felé továbbhárítani, amelyek lehetnek kifejezetten, de nem kizárólagosan a szoftver tulajdonosa által követelt kártérítés, elmaradt licenszdíjak stb. A Szolgáltató ezen felül adminisztratív költségeinek megtérítésére pótdíjat is jogosult érvényesíteni a Megrendelővel szemben, amelynek mértéke legfeljebb az érintett licencek díjával megegyező mértékű összeg.

3.1.4 Szolgáltató kötelezettségei

3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

- (1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a Szolgáltatás igénybevételét az Előfizetői hozzáférési ponton vagy a Szerződésben meghatározott Szolgáltatás határpontjáig biztosítja és a szolgáltatásminőség fenntartása érdekében felügyeleti, karbantartási és hibaelhárítási tevékenységet végez.
- (2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül az **ÁSZF 1.2 pontjában** megadott módon elérhető hibabejelentő szolgálatot működtet. A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és a Megrendelő értesítésének a módját a hiba elhárításáról az **ÁSZF 6.1 pontja** tartalmazza.
- (3) A helyhez kötött analóg vagy ISDN2 telefonszolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői hozzáférési pontokon alkalmazott előfizetői interfészek szünetmentes tápáram-ellátásáról rézvezetékös előfizetői hálózatban a Szolgáltató gondoskodik.
- (4) A (3) bekezdésbe nem tartozó technológián pl. mikrohullámú rádiós hozzáféréseken, vagy Hordozó szolgáltatáson megvalósított Előfizetői hozzáférési ponton áramkimaradás esetén a Szolgáltatás nem működik, a Szolgáltatás segélykérésre sem alkalmas.

3.1.4.2 Titoktartás és adatvédelem

- (1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adatvédelmi és titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.
- (2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.
- (3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a Szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben ismerheti meg.
- (4) Amennyiben a Szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.
- (5) A Szolgáltató köteles a Szerződésben foglaltakat, valamint, ha a Szolgáltatás nyújtása során tudomására jutott közlést vagy más személyes adatot bizalmasan kezelni, annak tartalmát nem hozhatja harmadik fél tudomására, illetve azt harmadik fél részére – kivéve, ha arra jogszabály, vagy hatósági, bírósági határozat kötelezi – nem teszi hozzáférhetővé.
- (6) A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége a Szerződés megszűnését követően korlátlan ideig fennáll.

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

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható gyermekvédelmi szűrőszoftver NMHH honlapján található információs oldalára mutató hivatkozás a Szolgáltató honlapján a Szűrőszoftver menüpont alatt érhető el.

3.1.5 Vis Maior

- (1) Egyik Fél sem felel az Egyedi Szerződésben vagy az ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a Fél ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák vagy súlyosan korlátozzák a Szerződés teljesítését. Ilyen körülmények lehetnek – ha a fenti feltételeknek megfelelnek – különösen, de nem kizárólagosan:
 - a.) Az Alaptörvénynek megfelelően bevezetett különleges jogrendben (így különösen veszélyhelyzetben, összehangolt védelmi tevékenység vagy váratlan támadás során) átmeneti jogalkotással – vagy annak felhatalmazása alapján állami szerv, hatóság vagy más szervezet által – felállított korlátozások, intézkedések;
 - b.) elemi csapás (árvíz, belvíz, tűzvész, földrengés, járvány, hurrikán, tornádó, vulkánkitörés, más természeti katasztrófa),
 - c.) hadüzenettel vagy hadüzenet nélkül folytatott háború, zendülés, polgári zavargás, invázió, fegyveres konfliktus, terrorista- vagy szabotázscelemekények, robbantás, hatalomátvitel, illetve
 - e.) harmadik személynek a hálózatot vagy hálózati működést romboló vagy veszélyeztető külső cselekménye.
- (2) Nem minősül Vis Maiornak az a körülmény, amelynek a bekövetkezéséből eredő károk elleni védelem kifejezetten az adott Szolgáltatás részét képezi.
- (3) Amennyiben az egyik Fél Vis Maiorra kíván hivatkozni szerződéses kötelezettségének mérséklése, a kötelezettsége alóli mentesülése, vagy a szerződésben új gazdasági egyensúly létrehozása érdekében
 - a.) a Vis Maior bekövetkeztekor haladéktalanul, illetve, ha annak bekövetkezése előre látható, az ennek megfelelő korábbi időpontban írásban értesítenie kell a másik Felet,

b.) az értesítésben igazolnia kell, hogy a Vis Maior ellenőrzési körén kívül esik és nem volt előre látható; valamint

c.) tárgyilagos módon be kell mutatnia, hogy a Vis Maior milyen okból, milyen módon és milyen mértékben akadályozza a Szerződés teljesítését. Az előadottaknak alkalmasnak kell lennie annak alátámasztására, hogy

i.) a Vis Maiornak az adott Fél gazdálkodására, üzemelésére, végső soron a Szerződés alapján fennálló kötelezettségei teljesítésére gyakorolt hatása túlmutat a normál üzleti kockázaton, és

ii.) az adott Fél megtette a káros hatások mérséklése érdekében szükséges, tőle elvárható intézkedéseket.

(4) A szabályos értesítés alapján a Felek kötelesek egymással jószemű tárgyalásokat folytatni, és indokolt esetben a Szerződés olyan átmeneti vagy tartós módosításáról megállapodni, amelyben – a Vis Maior esemény hatását is figyelembe véve – a felek által vállalt engedmények egyensúlyban vannak, és a módosítás mindkét Fél érdekének és szándékának megfelelő.

(5) A Vis Maiorral nem érintett Fél nem köteles tárgyalásokba bocsátkozni és a szerződésmódosításhoz hozzájárulni, ha a Vis Maiorra hivatkozó Fél nem igazolja tárgyilagos módon a (3) bekezdésben rögzített előfeltételek fennállását.

(6) Amennyiben a Vis Maior csak az egyik Felet érinti, és a Felek a közöttük lefolytatott jóhiszemű tárgyalások ellenére ésszerű határidőn belül nem tudtak megállapodni, a Szerződés eredeti tartalommal, változatlanul hatályában marad.

(7) A Vis Maiorra hivatkozás nem zárja ki, hogy akár a Vis Maiorra hivatkozó Fél, akár a másik Fél éljen a Szerződésben biztosított felmondási jogával, a felmondás esetén alkalmazandó jogkövetkezmények viselése mellett.

(8) Amennyiben a Vis Maior esemény miatt a Szerződésből mindkét Fél szabadulni kíván, a Szerződésre a **Ptk.** szerinti, mindkét Fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező lehetetlenülés szabályai alkalmazandók.

3.1.6 Felelősségi kérdések

3.1.6.1 Szolgáltató felelőssége

(1) A Szolgáltató tulajdonát képező hírközlő hálózat, áramkör és a Hálózat-végződtető berendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Megrendelő tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig vagy az Egyedi Szerződésben meghatározott határpontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a vállalt szolgáltatásminőséget teljesíteni.

(2) A Szolgáltató kötelessége az Előfizetői hozzáférési pont munkanapokon a Megrendelővel előre egyeztetett időpontban Munkaidőben történő felszerelése.

(3) A Szolgáltató a Szolgáltatást az Aktiválástól kezdődően az Egyedi Szerződésben, az ÁSZF-ben és a hírközlési jogszabályokban meghatározott feltételek és minőségi mutatók szerint nyújtja.

(4) A Szolgáltató mentesül a felelősség alól a szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelmével vagy meghiúsulásával kapcsolatban, ha hitelt érdemlően bizonyítja, hogy a Szolgáltatás létesítése során a Megrendelő az előírt feltételeket nem biztosította – kifejezetten de nem kizárólagosan a belső hálózat vagy a csatlakozó berendezések alkalmassá tétele, hozzáférés vagy erőforrás biztosítása –, továbbá, ha valamely hozzájárulás vagy engedély kiadását a jogosult ésszerű határidőn belül nem teljesítette vagy megtagadta.

3.1.6.2 Megrendelő felelőssége

(1) A Megrendelő köteles az ÁSZF rendelkezéseit az Egyedi Szerződésben foglalt eltérésekkel megtartani, és a Szolgáltatás igénybevételéért az Egyedi Szerződésben, az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, vagy más módon meghatározott díjat megfizetni.

(2) Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott végberendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a Megrendelő felelős. A Megrendelő felelős abban az esetben is, ha a berendezés vagy a Szolgáltatás használatát másnak átengedi, vagy azt más Felhasználó használja.

(3) A Megrendelő kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával jogosult az igénybe vett Szolgáltatás tartós átengedésére vagy továbbértékesítésére, valamint az Adatközpontban elhelyezett és/vagy bérelt szerver változatlan formában történő albérletbe adására, illetve annak használatát harmadik személy részére átengedni. Szolgáltató az írásbeli hozzájárulás megadását a szolgáltatási díjak módosításához kötheti.

(4) A Megrendelő kötelessége az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózat kialakítása és ezen hálózaton történt hibák elhárítása.

(5) A helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz rendelt földrajzi előfizetői hívószámot a Megrendelő kizárólag a Szerződésben meghatározott Előfizetői hozzáférési ponton (felszerelési hely) jogosult használni abban az esetben is, ha a Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételekor a Szolgáltatótól egy ponton kapja meg a forgalmat, amelyeket a Megrendelő saját hálózatán juttat el a Szerződésben megadott Telephely címére. A Megrendelő köteles az előfizetői hívószámokat az adott Telephelyen használni az **Anft.** másodlagos

számhasználatra vonatkozó szabályainak figyelembe vételével. Ha a Megrendelő a jelen pontban leírtaktól eltér, minden felelősség a Megrendelőt terheli.

(6) A Megrendelő felel minden olyan kárért, amely a rendeltetésellenes vagy szerződésellenes használat következménye. A Szolgáltató jogosult a berendezések megrongálódásával, meghibásodásával vagy eltűnésével kapcsolatosan felmerülő igazolt költségeit a Megrendelőre továbbhárítani.

(7) A végberendezéssel kapcsolatos egyéb kötelezettségeket az **ÁSZF 13.3 pontja** tartalmazza.

(8) A Megrendelő nem jogosult a Szolgáltató által telepített berendezések konfigurációjának megváltoztatására, kivéve részletes műszaki egyeztetést követően a Szolgáltató írásos engedélye alapján.

(9) A Megrendelő által használt berendezés helyes használatáról (kezeléséről) a Megrendelő köteles gondoskodni.

(10) A Megrendelő által az Adatközpontban elhelyezett berendezésekhez az **ÁSZF 4.3 pontja** szerint megadott adatokban bekövetkezett változásokról a Megrendelő haladéktalanul írásban köteles tájékoztatni a Szolgáltatót.

(11) Amennyiben a Megrendelő a (10) bekezdés szerinti bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből származó következményekért teljes körű felelősséggel tartozik. A Megrendelő ennek következtében a Szolgáltatóval szemben érvényesített bármely, a jelen pontban foglaltak megsértésével összefüggésben keletkezett igény esetén köteles a Szolgáltató felé közvetlenül helytállni, illetve a Szolgáltató helytállása esetén köteles a Szolgáltató által fizetett összeget kártérítés jogcímén a Szolgáltatónak megtéríteni.

3.1.6.3 Szellemi tulajdon

(1) A Szellemi alkotások tekintetében a személyhez fűződő és a vagyoni jogok kizárólagosan a Szolgáltatót illetik meg a szerzői jogi védelem teljes időtartamára és a Megrendelő csak abban az esetben és olyan terjedelemben szerez azokra vonatkozóan felhasználási jogot, amennyiben ebben a Felek a Szerződésben kifejezetten megállapodtak.

(2) Megrendelő a Szolgáltatás létrehozása vagy üzemeltetése során a Szolgáltató által létrehozott Szellemi alkotásokban sem tulajdonjogot, sem szerzői személyhez fűződő és vagyoni jogot semmilyen módon nem szerez, kivéve, ha a Felek a Szerződésben kifejezetten ettől eltérően állapodtak meg.

(3) Szolgáltató szavatolja, hogy a Szerződéssel kapcsolatban létrejött Szellemi alkotások feletti rendelkezési jog kizárólagosan megilleti, az arra vonatkozó felhasználást jogosult a Megrendelőnek engedélyezni és kártérítő felelősség mellett kijelenti, hogy nincs olyan harmadik személy, akinek a joga ezt korlátozná, vagy megakadályozná.

(4) Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a szerzői jogról szóló **1999. évi LXXVI. törvény** vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

(5) A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatban létrejött Szellemi alkotásaira vonatkozó felhasználást a Felek külön írásbeli megállapodásban foglalt díjak és feltételek szerint engedélyezi a Megrendelő részére.

3.1.6.4 Kártérítési felelősség

(1) A Szolgáltató a Szerződés Szolgáltató általi felróható megszegésével a Megrendelő vagyonában keletkezett tényleges, igazolt kárt köteles megtéríteni a **Ptk.** és a jelen pont rendelkezései szerint.

(2) Gondatlanságból eredő szerződésszegés esetén a Szolgáltató felelőssége káreseményenként nem haladhatja meg a Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatás **6 (hat) havi** nettó díjának összegét.

(3) A Szolgáltató nem felel az elmaradt vagyoni előnyért, hírnévben okozott kárért és más nem vagyoni és egyéb következménykárért, a harmadik személy által okozott erőszakos rongálás (pl. kábelvágás, berendezések eltulajdonítása), illetve számítógépes hálózat vagy végpont elleni informatikai (pl. DDoS) támadás – kivéve, ha a bekövetkezéséből eredő károk elleni védelem kifejezetten az adott Szolgáltatás részét képezi – okozta kárért.

(4) Szolgáltató a fenti felelősségkorlátozást arra tekintettel állapítja meg, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásokat és az általa vállalt kötelezettségeket a Szerződésben vagy az ÁSZF-ben rögzített díj ellenében nyújtja, illetve teljesíti a Megrendelő részére.

(5) Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy magatartása nem volt felróható. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a Megrendelő a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

(6) A Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételével összefüggésben a Szolgáltatónak okozott, és neki vagy az általa igénybe vett, illetve vele jogviszonyban álló harmadik személynek felróható kár bekövetkezése esetén a ténylegesen felmerült kárért és a vagyoni hátrány csökkentéséhez szükséges költségért tartozik felelősséggel, elmaradt haszonért nem.

(7) Semmi nem zárja ki vagy korlátozza a Szolgáltató vagy a Megrendelő felelősségét az ő vagy a nevében eljáró alkalmazottai, közreműködői szándékos károkozásáért, az életben, testi épségben, az egészségben okozott károsodásért.

(8) Szolgáltató a Szerződés hatálya alá eső vagyontárgyak tekintetében az elemi csapásból és más külső behatásból eredő károk fedezésére szolgáló vagyonbiztosítással rendelkezik, amely kiterjed a Megrendelő tulajdonában álló vagy általa bérelt és a Szolgáltató telephelyén szabályszerűen elhelyezett eszközökre is.

(9) Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatások tekintetében általános felelősségbiztosítással rendelkezik, amely biztosítja az okozott kár megtérítését.

3.1.7 Értesítés, kapcsolattartás

(1) A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének

- a.) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről a Megrendelőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja, vagy
- b.) a Megrendelő közvetlen értesítésével (szóban), postai úton vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon, általában a számlalevélben vagy a számlalevél mellékletében (írásban), vagy
- c.) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d.) a Szerződésben meghatározott egyéb módon

tesz eleget.

(2) Egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítést a Szolgáltató

- a.) a Megrendelő nyilvános cégadatai között rendelkezésre álló elektronikus kézbesítési email címére, vagy
- b.) a Megrendelő értesítési célból megadott kapcsolattartási email címére, vagy
- c.) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
- d.) az elektronikus számlában, ideértve az e-számlát, távszámlát és az ügyfélportálról letölthető számlát is, vagy
- e.) a Megrendelő értesítési célból megadott SMS számára, vagy
- f.) a Szerződésben meghatározott egyéb elérhetőségre

küldi meg.

(3) A Szolgáltató által küldött SMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján, elektronikus levél esetén a küldő Fél rendszerében tárolt küldés időpontjában – az ellenkező bizonyításáig – a Megrendelő értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

(4) Amennyiben a Megrendelő elektronikus levélben, illetve SMS-ben történő értesítéshez hozzájárult, és az értesítés megtörténte a Megrendelő érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább **2 alkalommal**, legalább **5 napos** időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató a Megrendelő értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(5) A Megrendelő jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a (4) bekezdés szerinti legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

(6) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított **7. (hetedik) napon** – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató a Megrendelő értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(7) Az értesítési kötelezettség (4) és (6) bekezdésekben 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.

(8) A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában a Megrendelő értesítését megtörténtnek kell tekinteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött értesítést, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(9) A Szolgáltatónál nyilvántartott kapcsolattartási adatok naprakészen tartása a Megrendelő kötelessége. A kapcsolattartó személyében vagy elérhetőségeiben történő változást haladéktalanul, de lehetőleg **3 munkanapon** belül köteles bejelenteni a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán. A nem megfelelő kapcsolattartási adatokból eredő késedelemért és károkért a Szolgáltató nem felel.

3.1.8 Hordozó szolgáltatás igénybevétele

(1) A Hordozó szolgáltatás lehet

- a.) Belső hordozó szolgáltatás. A Ráépülő szolgáltatás a Szolgáltató által nyújtott, szükség esetén társszolgáltató közreműködésével kiépített internet hozzáférése, mint szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az adatkapcsolat sávszélességének megosztásával jön létre. A Hordozó szolgáltatás megosztását, a meglévő szolgáltatásra gyakorolt hatását a Felek a Hordozó szolgáltatás előfizetői szerződésében foglalják írásba. A Hordozó szolgáltatás azonosítóját és szerződésszámát a Szerződés tartalmazza.
- b.) Külső hordozó szolgáltatás. A Ráépülő szolgáltatás a Szolgáltatótól eltérő harmadik személy társszolgáltató által nyújtott helyhez kötött internet hozzáférése, mint szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az adatkapcsolat sávszélességének megosztásával jön létre. A Ráépülő szolgáltatás a hordozó szolgáltatás rendelkezésre álló sávszélességét az igénybeviteléhez szükséges mértékben terheli.

(2) A Megrendelő által biztosított Külső hordozó szolgáltatásnak meg kell felelnie a Szerződésben meghatározott műszaki paramétereknek a Szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben. A Külső hordozó szolgáltatásra egyebekben a Külső hordozó szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés rendelkezései érvényesek.

(3) A Hordozó szolgáltatás szünetelése, korlátozása vagy megszüntetése egyben a Szerződés keretében igénybe vett Ráépülő szolgáltatás egyidejű – Megrendelő érdekkörében megvalósuló – szüneteltetését, korlátozását vagy megszűnését eredményezi.

(4) Amennyiben a Hordozó szolgáltatás nem része a Szolgáltatásnak, a Megrendelő köteles biztosítani, hogy a Szerződésben foglalt létesítési határidőig a Hordozó szolgáltatás rendelkezésre álljon. Amennyiben az Megrendelő a Hordozó szolgáltatást a létesítési határidő leteltéig nem biztosítja (pl. társszolgáltató elutasítása, műszaki alkalmatlanság) a Szolgáltató jogosult a Szerződéstől – az adott végpont tekintetében részlegesen – elállni és az addig felmerült igazolt költségeit a Megrendelőre áthárítani.

(5) A Hordozó szolgáltatás műszaki jellemzőinek változása hatással lehet a Ráépülő szolgáltatás minőségére. A Megrendelő köteles a Hordozó szolgáltatás vagy egyéb, a Szerződés tárgyát képező Ráépülő szolgáltatás nyújtását befolyásoló jellemzőiben bekövetkezett bármilyen változásról a Szolgáltatót haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató felelősségét kizárja minden olyan esetben, amikor a Ráépülő szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülése vagy a felmerülő hiba a Hordozó szolgáltatás hiányára vagy hibás működésére vezethető vissza.

3.1.9 Üzemeltetési, karbantartási szolgáltatás

(1) A Szolgáltató a Szerződésben rögzített feltételekkel üzemeltetési, karbantartási és hibaelhárítási szolgáltatást nyújt a Megrendelő részére

- a.) az Adatközpontban, amely esetben az üzemeltetett infrastruktúra egyes komponensei a Szolgáltató az Adatközpontjában kerülnek elhelyezésre
- b.) a Megrendelő által megadott egy vagy több Telephelyen.

(2) A Szolgáltató a Szolgáltatást a Szerződésben megadott időponttól kezdi meg, kivéve, ha az átadás-átvételtől készült **Teljesítés igazolás** más időpontot jelöl meg.

(3) A Megrendelő köteles a Szerződés tárgyát érintő információt, jogosultságokat a Szolgáltató rendelkezésre bocsátani, a szükséges engedélyeket beszerezni, ill. szükség esetén felügyelet vagy közreműködő személyt, valamint a fizikai hozzáférést biztosítani.

(4) A Megrendelő köteles a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatáshoz kapcsolódó, a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges oktatások, belső utasítások, biztonsági előírások (a továbbiakban együttesen: **Utasítások**) mindenkor hatályos változatát a Szolgáltatónak legkésőbb a szolgáltatásnyújtás megkezdését megelőzően **5 munkanappal** átadni, illetve az Utasítások módosítása esetén erről a Szolgáltatót a módosítás hatályba lépése előtt **5 munkanappal** értesíteni. Felek megegyeznek, ha az Utasítások módosítása a Szolgáltató teljesítését terheesebbé teszi, vagy jogosultságait csorbíttja, (számára hátrányos rendelkezést tartalmaz) a Felek az így létrejött szerződési feltételeiket úgy módosítják, hogy az – kivéve, ha jogszabály másképp nem rendelkezik – megfeleljen a módosítás előtti feltételeknek, vagy amennyiben ez nem lehetséges, közös megegyezéssel módosítják vagy megszüntetik a közöttük fennálló szerződéses jogviszony(oka)t.

(5) Felek a teljesítés tényének elismerését a Felek kapcsolattartói által aláírt **Teljesítés igazolásban** rögzítik, amely a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

(6) A Megrendelő a szerződésszerűen létesített Szolgáltatást köteles átvenni és igazolni. Amennyiben a Megrendelő **8 munkanapon** belül a **Teljesítés igazolást** nem adja ki és a létesítéssel kapcsolatos kifogást sem terjeszt elő, részéről a teljesítést elfogadottnak (igazoltnak) kell tekinteni.

3.1.10 Tudakozó szolgáltatás igénybevétele

(1) A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem nyújt, de biztosítja az Egyetemes országos belföldi és más kereskedelmi tudakozó szolgálatok telefonon történő elérhetőségét.

(2) Az Egyetemes országos belföldi tudakozó hívószáma: **11800**

(3) Az érintettek nyilatkozata alapján a Szolgáltató adatot szolgáltat a tudakozó üzemeltetőjének, a tudakozó ezen adatok alapján közli a hívóval a kért és elérhető adatokat.

(4) A tudakozó szolgálatok felhívása esetén az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott díj fizetendő.

3.1.11 Globális kereskedelmi megfelelés (export kontrol)

(1) A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások, valamint értékesített vagy bármilyen más jogcímen rendelkezésre bocsátott termékek az EU, az USA, Magyarország és az adott Megrendelőre esetlegesen irányadó egyéb országok exportellenőrzési jogszabályainak hatálya alá tartozhatnak. A Megrendelő a Szerződés megkötésével vállalja, hogy **13/2011. (II. 22.) Korm. rendeletben**, az abban hivatkozott **428/2009/EK rendeletben** (vagy mindenkor ezek helyébe lépő jogszabályokban) és más vonatkozó exportellenőrzési és/vagy embargót elrendelő jogszabályokban foglalt, vagy egyébként a Szolgáltató által közölt, valamint az értékesített vagy rendelkezésre bocsátott termékek gyártója által előírt, az eszközhoz

(ideértve annak szoftverét) tartozó licencfeltételekben vagy más dokumentációban meghatározott exportellenőrzési szabályokat betartja.

(2) A Megrendelő vállalja különösen, hogy

- a.) szükséges esetben maga gondoskodik az export- és importengedélyek beszerzéséről,
- b.) annak hiányában az igénybe vett Szolgáltatást és/vagy átvett terméket, valamint az azokkal, vagy azok beépítésével létrehozott adatot, információt, terméket, szolgáltatást sem közvetlenül, sem közvetve nem exportálja vagy adja át az exporttilalmi korlátozásokat megszegő módon, így különösen embargó hatálya alatt álló országba (jelenleg Irán, Oroszország, Ukrajna, Észak-Korea) még akkor sem, ha a Megrendelő vagy anyavállalata abban az országban honos) vagy személynek, és
- c.) nem használja fel tiltott célra, ideértve különösen a nukleáris, vegyi vagy biológiai fegyverek előállítását, rakétafegyverek kifejlesztését.

(3) A Szolgáltató jogosult – az ÁSZF-ben meghatározott egyéb igények érvényesítése mellett – a Szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy a teljesítést felfüggeszteni, ha a Megrendelő tevékenységével a hivatkozott jogszabályokat megsérti vagy ennek alapos gyanúja merül fel.

3.1.12 Korruptió-ellenes rendelkezések

A 4iG Csoport elutasítja a Korruptiót, határozottan fellép a Korruptíós cselekmények minden formájával szemben. A korruptióellenes fellépés nemcsak jogi és erkölcsi kötelesség, hanem üzleti érdek is. Felek kötelesek becsületes és etikus magatartást tanúsítani a tevékenységük végzése során. A Megrendelő nem kínálhat, nem adhat, nem kérhet, és nem fogadhat el vesztegetési célú juttatást.

3.2 Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

(1) A Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások, az informatikai és egyéb szolgáltatások Magyarország egész területén, bérelt vonali szolgáltatások nemzetközi viszonylatban is igénybe vehetők a műszaki lehetőségek figyelembevételével.

(2) A Szolgáltató Társzolgáltató(k) elektronikus hírközlő hálózatának igénybevételével is létesíthet Előfizetői hozzáférési pontot.

(3) Ellátási területen kívüli felszerelési helyen igényelt Szolgáltatásra a Szolgáltató az Igénybejelentés alapján elvégzett helyszíni megvalósíthatósági vizsgálatait vagy Előminősítés alapján köt Szerződést, épít ki és nyújt Szolgáltatást.

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

(1) A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az **Anft-ben** meghatározott segélyhívó szolgálatok (Mentők: **104**, Tűzoltóság: **105**, Rendőrség: **107** és az egységes európai segélyhívószám: **112**) elérését.

(2) A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyszolgálati állomásnak átadni – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (hívószám, földrajzi koordináták) a Megrendelő ezzel ellentétes rendelkezése vagy nyilatkozatának hiánya esetén is.

3.4 Szolgáltatás felelősségi határa

(1) A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig vagy a Szolgáltatás határpontjáig terjed. A Szolgáltatót a Szerződés szerinti Szolgáltatások nyújtásával összefüggésben neki felróható hibákért terheli felelősség.

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató vagy megbízottja (közreműködője) létesíthet.

(3) Alközpontot, szervereket, valamint ingatlanon, telephelyen belüli hálózatot a Szolgáltatón kívül más személy vagy gazdálkodó szervezet is létesíthet, de azt a Szolgáltató hálózatával, a Megrendelő költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze, amennyiben vizsgálata alapján megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételéhez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek.

(4) Az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató általában annak a helyi hálózatnak a (telefon- vagy adat-) központjába kapcsolja be, amelynek területén felszerelték. Az ellátási területen kívül felszerelt előfizetői végberendezést a Szolgáltató a legkisebb költséggel elérhető hálózat központjába kapcsolja be. Ha a Szolgáltató új központot létesít, a Megrendelőnek az új központba való átkapcsolás költségét nem kell megfizetnie.

(5) A Szolgáltató jogosult eldönteni, hogy a Megrendelő részére

- a.) vezetékes vagy
- b.) mikrohullámú rádiós

előfizetői szakasz útján létesít Előfizetői hozzáférési pontot.

(6) Megrendelő az Adatközponton belül harmadik személlyel történő összekapcsolódásra kizárólag a Szolgáltató közreműködésével jogosult, közvetlen összekapcsolódás a Megrendelő részére nem engedélyezett.

(7) Amennyiben a Megrendelő hálózatát, eszközeit a Szolgáltató üzemelteti, a Szolgáltatásra vállalt szolgáltatásminőségi paramétereket (pl. szolgáltatási szintet meghatározó határértékek, korlátok, időtartamok, darabszámok) a Szerződés tartalmazza.

(8) Amennyiben a Szolgáltatás azt igényli, a Szolgáltató Hordozó szolgáltatáson keresztül is nyújt Szolgáltatást az **ÁSZF 3.1.8 és 5.1.6 pontjában** foglaltak szerint.

4. Szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Szolgáltatás minőségének a Megrendelők és Felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, vagy a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a Szolgáltatás igénybevevőjének elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében – a Szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

(3) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény a Szolgáltató által

- az **ÁSZF 1. számú mellékletében** feltüntetett célérték szerint teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény, vagy
- a Szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény.

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

(1) Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, üzemzavarokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

- a hálózati elemek hozzáférhetetlenné tétele (zárt belső és külső építmények),
- internet felől érkező hálózati szintű túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem,
- az kéretlen reklámok, kereskedelmi email, önkényes tömeg email (SPAM) küldés megakadályozására a Szolgáltató a nem titkosított SMTP protokollal (25-ös port) folytatott email kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül korlátozhatja (**ÁSZF 5.2.2 (1)**),
- az Előfizetői hozzáférési pontra és az UNI interfészre kapcsolt előfizetői hálózathoz **40 db** MAC címről vagy internet-hozzáférés szolgáltatás esetén IP címenként **1 db** MAC címről érkező adatforgalom engedélyezett.

(2) Amennyiben a Megrendelő berendezése zavarja, akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatának vagy más ügyfelek által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató a Szolgáltatást az **ÁSZF 5.1.7 pontja** szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a Szolgáltatáshoz való hozzáférést vagy a Szolgáltatás nyújtását.

(3) A Szolgáltató a Súlyos incidens elhárítására külön belső eljárásrendet alakított ki, amely biztosítja a hiba lehető leggyorsabb elhárítását, ezzel visszaállítva a nyújtott szolgáltatások megfelelő működését.

(4) Amennyiben az internet-hozzáférés szolgáltatáson egyes IP címek, alhálózatok, weboldalak, email címek átmenetileg vagy állandó jelleggel a Szolgáltatótól független okok, harmadik személyek által működtetett hálózati funkciók és végpontvédelmi rendszerek (pl. SPAM, DDoS szűrés) vagy egyéb korlátozó intézkedések miatt nem érhetők el, a Szolgáltató mindent megtesz a bejelentett, el nem érhető IP címek újbóli elérése, illetve az email forgalom zavartalanlansága érdekében a Szolgáltatóval közvetlen összekapcsolással rendelkező Társzolgáltatókkal való együttműködése alapján. A Szolgáltatót nem terheli felelősség és nem tekinthető a Szerződés hibás teljesítésének, ha a rendellenesség a Szolgáltató közreműködése ellenére a felelősségi körén kívül álló okból részben vagy egészben nem szüntethető meg.

(5) Az (1) c.) bekezdés Megrendelő általi megsértésére visszavezethető korlátozó intézkedés esetén a Szolgáltató jogosult felszólítani a Megrendelőt a Szolgáltatás **ÁSZF 13.2 pontjában** foglaltak szerinti rendeltetésszerű használatára. Amennyiben a hálózati szintű korlátozó intézkedés megszüntetése díjfizetéshez kötött, a Szolgáltató annak költségét a Megrendelőre háríthatja.

4.3 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei, berendezés Adatközpontban történő elhelyezésének és csatlakoztatásának feltételei

- (1) A Megrendelő jogosult bármely olyan szabvány szerinti Előfizetői végberendezést (pl. router, számítógép, telefonkészülék, alközpont) mint saját tulajdonú berendezést beszerezni és az Előfizetői hozzáférési ponton keresztül a Szolgáltató hálózatához csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Megrendelő tulajdonában lévő berendezés fenntartásáról a Megrendelő gondoskodik. Ebben az esetben a Megrendelőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező személy vagy vállalkozás javítsa.
- (2) A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó, a Szolgáltatás igénybevételéhez használt előfizetői hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során a szolgáltatás nyújtását befolyásoló rendellenességet tapasztal, a Megrendelőt felszólítja annak **15 napon** belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a végberendezés üzemén kívül helyezésére vagy a Szolgáltatás szüneteltetésére. Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató a Szerződést felmondhatja.
- (3) A Szolgáltatással össze nem függő végberendezést a Szolgáltató hálózatával összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad.
- (4) A Szolgáltató vezetékes hírközlő hálózatához rádió adó-vevő berendezés (a DECT rendszerű vezeték nélküli telefonkészülék kivételével) csatlakoztatási igény bejelentéséhez a Hatóság által kiadott rádióengedélyt mellékelni kell.
- (5) A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Megrendelő számára, hogy:
 - a.) a telefonhálózathoz saját tulajdonú Előfizetői végberendezést csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (3) bekezdésben írtaknak, vagy
 - b.) az Előfizetői végberendezést a Szolgáltatótól béreljék.
- (6) Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket a Megrendelő kérelmére kicseréli, ezért az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon megállapított díjat kell fizetni. A természetes elhasználódás miatti csere díjtan.
- (7) A telefonállomás felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha a Megrendelő a végberendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató a Szerződést felmondhatja. Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét a Megrendelő köteles megfizetni.
- (8) A Megrendelő nem jogosult a saját tulajdonú berendezését úgy beállítani és használni, ami veszélyezteti vagy befolyásolja a Szolgáltató hálózatának működését, valamint, ha jogszabályt sért, kifejezetten, de nem kizárólagosan, ha a Megrendelő az előfizetői hívószámokat nem a Szerződésben megadott Telephelyen használja az **Anft.** másodlagos számhasználatra vonatkozó szabályainak figyelembe vételével (**ÁSZF 3.1.6.2 (5)**).
- (9) A Megrendelő akár új, akár használt szervere (ide nem értve a Szolgáltatótól bérelt szervert) csak akkor kerülhet üzembe helyezésre az Adatközpontban, ha az a következő kritériumoknak együttesen megfelel:
 - a.) Az operációs rendszer és az egyéb működéshez szükséges szoftverek telepítve vannak;
 - b.) A szerver akként legyen konfigurálva, hogy a "Reset" gomb megnyomását követően képes legyen automatikus újra indulásra (pl. ne legyen szükség BIOS jelszó megadásra stb.);
 - c.) A szerver akként legyen konfigurálva, hogy billentyűzet és monitor nélkül is működőképes legyen;
 - d.) IP-cím konfigurálva legyen;
 - e.) A hardware állapota kifogástalan és a gép háza zárt legyen, továbbá a forgó/melegedő részek megfelelően el van zárva (kézzel ne legyenek érinthetőek), a gép alkatrészei megfelelően rögzítve legyenek, hogy a rendeltetésszerű mozgathatóság során ne lazulhassanak ki, a gép működőképes maradjon. Ellenkező esetben az operátor megtagadhatja az ún. remote hands szolgáltatásokat;
 - f.) Az ügyfélszervereket az átadás-átvételkor kell feliratozni és a (14) bekezdésnek megfelelő adatokkal ellátni. Amennyiben ez nem történik meg, a szerver a teremben nem helyezhető el;
 - g.) A szerver paramétereit a Megrendelő írásban átadja Szolgáltató részére (CPU, HDD, Memória stb.);
 - h.) A szerver hátlapján a következő adatok szerepeljenek: hostnév, IP cím, kapcsolattartó neve, telefonszáma és e-mail címe (a szerver címkézését a Szolgáltató végzi el)
- (10) A Szolgáltató vállalja, hogy a tőle bérelt Eszközök a fenti követelményeknek mindenben megfelelnek.
- (11) A Megrendelő köteles az Adatközpontban fel-, ill. leszerelt műszaki, távközlési és/vagy IT eszközök műszaki paramétereit Szolgáltatóval előzetesen megismertetni. A berendezések installálása és első konfigurálása a Megrendelő felelőssége. A Megrendelő csak az eszközlistában meghatározott berendezéseket helyezheti el a számára biztosított helyen (helyszínen). Az eszközlistát legkésőbb a szolgáltatás átadás-átvétele során, az akkor felvett jegyzőkönyvhöz kell csatolni. Amennyiben a Megrendelő által elhelyezni kívánt Eszközök elhelyezéséhez a Szolgáltatón kívül más személy, hatóság engedélye szükséges, úgy ezek beszerzése tekintetében a Megrendelő jár el.
- (12) A Megrendelőnek mindenkor be kell tartania a Szolgáltató mindenkor érvényes biztonsági előírásait (ideértve az eljárásokat is), a biztonsági előírások tartalmát és célját is a megjelölt előírásoknak megfelelő

mértékben. A biztonsági előírások megváltoztatása vagy új előírások bevezetése esetén a Szolgáltató figyelembe veszi a Megrendelő jogos érdekeit. Ha a biztonsági előírásokat harmadik személyek vezetik be, a Szolgáltató törekszik arra, hogy a módosítások a Megrendelő érdekeivel összhangban történjenek.

(13) A Megrendelő Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a rendelkezésére bocsátott rack szekrényben semmilyen átalakítási munkát nem végezhet.

(14) A Megrendelő az eszközök Adatközpontban történő elhelyezésével egyidejűleg köteles átadni a Szolgáltató részére az Adatközpontban elhelyezett eszközök azonosítására szolgáló alábbi adatokat:

- a.) szolgáltatás azonosító (SHxxx),
- b.) a szerver IP címe,
- c.) hostnév (gépnév).

A Szolgáltató az adatokat a Szerződésben vállalt, valamint jogszabályi, illetve hatóság által előírt kötelezettségének teljesítéséhez használja fel. A Felek az azonosító adatokat tartalmazó dokumentumokat az átadás-átvétel során felvett jegyzőkönyvhöz csatolják.

(15) A Szolgáltató hírközlő hálózatához csatlakozó, helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatásának igénybevétele céljából IP alapú hangkommunikációt megvalósító végberendezésnek képesnek kell lennie a **G.711A** hangkódolás kezelésére.

5. Szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése

5.1 Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, a Megrendelő által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

(1) A Szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- a.) a Megrendelő kérelmére,
- b.) a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból (karbantartás),
- c.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (Vis Maior) esetén,
- d.) közérdekből.

(2) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.1 Szünetelés a Megrendelő kérelmére

(1) Amennyiben a Szolgáltatás jellege lehetővé teszi, a Megrendelő kérheti a Szolgáltatás szüneteltetését. A szüneteltetés megrendelésekor a Megrendelőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés időtartama minimum **1**, maximum **6 hónap** közé eshet.

(2) A Megrendelő telephelyén nyújtott informatikai és egyéb Szolgáltatás szüneteltetésére naptári évenként **1 alkalommal** van lehetőség.

(3) Amennyiben Megrendelő a szüneteltetést a Szerződés határozott időtartama alatt kéri, a Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(4) A szüneteltetésre vonatkozó általános rendelkezések:

- a.) A Szolgáltató egyéb megállapodás hiányában a Szerződésben szereplő valamennyi Szolgáltatást szünetelteti.
- b.) Egy Szerződésben szereplő több Szolgáltatás vagy több végpontot tartalmazó virtuális magán hálózat (VPN) esetén a Felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag a Megrendelő által kért Szolgáltatásra vagy végpontra terjedjen ki.
- c.) Ha a Megrendelő és Szolgáltató között Keretszerződés vagy több Szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra az Egyedi Szerződésre vonatkozik, – az **ÁSZF 5.1.6 pontjában** foglaltak figyelembevételével – amelyre azt a Megrendelő kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi Egyedi Szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.
- d.) Több hangcsatornát tartalmazó telefonszolgáltatás – az **ÁSZF 5.1.6 pontjában** foglaltak figyelembevételével – (pl. ISDN2, ISDN30, SIP Trónk, IP Center) csak egyben szüneteltethető, egyes hangcsatornái külön nem szüneteltethetők.

(4) A Megrendelő a szüneteltetést a szünetelés kezdő időpontját megelőzően elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén legalább **15 nappal**, Informatikai és egyéb szolgáltatás esetén legalább **3 munkanappal** írásban kérheti a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán.

(5) A Szolgáltató a Megrendelő kérésére történő szünetelés esetén a Megrendelő által megjelölt időpontban vagy a visszakapcsolási igény bejelentését követő **3 munkanapon** belül az adott Szolgáltatást visszakapcsolja.

(6) Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott egyszeri díjat számít fel.

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és Vis Maior okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató technikai ügyeletet, hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Nem tervezett üzemkiesés a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás, Sürgős Kiadás, Sürgős Változás), illetve a Szolgáltató és a Megrendelő érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (Vis Maior), valamint mindkét Fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

(3) Tervezett üzemkiesés lehet fenntartási célú karbantartás, amely a Szolgáltató által üzemeltetett hálózatok és eszközök rendszeres karbantartása, felújítása, cseréje, illetve üzemeltetési célú karbantartás, amely az adott Szolgáltatásra vonatkozó Változás és Kiadás tevékenységek elvégzése, valamint megfelelőségi audit során állhat elő.

(4) A fenntartási célú karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges rendszeres munkákat végzi, amelyek a Szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat-felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. Az üzemeltetési célú karbantartás pl. a gyártó által kiadott szoftveres frissítés telepítésével járó tevékenységeket jelenti.

(5) A Szolgáltató az előre tervezett karbantartásról legalább **15 nappal** a tervezett karbantartás időpontját megelőzően értesíti a Megrendelőt.

(6) Az értesítés tartalmazza az alábbi információkat:

- a.) a tevékenység jellege (karbantartás, mérés, egyéb),
- b.) az érintett Szolgáltatás azonosítója, neve,
- c.) a hatás jellege (pl. leállás, kapacitáscsökkenés),
- d.) a tevékenység tervezett kezdete,
- e.) a tevékenység tervezett vége.

(7) A fenntartási célú, több ügyfelet érintő rendszeres karbantartást a Megrendelő jóváhagyása nélkül az értesítésben megjelölt időpontban hajtja végre a Szolgáltató. Az üzemeltetési célú karbantartás esetén a Megrendelő a Szolgáltató által megküldött egyeztető javaslat kézhezvételét követő **2 munkanapon** belül írásban köteles nyilatkozni a karbantartás jóváhagyásáról vagy jogosult új időpont(ok) felajánlásával a karbantartást elutasítani. Amennyiben a Megrendelő a karbantartást jóváhagyta, vagy amennyiben megadott határidőig nem jelez vissza, válaszában hiányában Szolgáltató bejelentése elfogadottnak tekintendő, a karbantartás a felajánlott időpontban végrehajtásra kerül.

(8) Az üzemeltetési célú karbantartási tevékenységet – amennyiben a Szolgáltató és Megrendelő annak körülményeiről előzetesen megállapodott – a **kiadáskezelési megállapodásban** foglaltak szerint hajtja végre. A kiadáskezelési megállapodás kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbiakat tartalmazza:

- a.) felelőségek, hatáskörök,
- b.) a kiadáskezelés érvényességi területe (kiterjedése),
- c.) a kiadástípusok meghatározása,
- d.) kiadástípusok ütemezése és annak módja,
- e.) kiadástípusok elfogadásának módja,
- f.) ütemezett üzembeállítás miatti esetleges leállások kezelése,
- g.) üzembe állítás felülvizsgálat kezelése,
- h.) Sztenderd kiadási tevékenység meghatározása – kapcsolódó sztenderd változások felsorolása,
- i.) a sürgős kiadás meghatározása.

(9) Ha a Megrendelő nem teszi lehetővé Szolgáltató számára az üzemeltetési célú karbantartási tevékenység elvégzését, úgy Szolgáltató a halasztás időtartama alatt mentesül a vállalt szolgáltatásminőségi paramétereknek az elmaradt karbantartással összefüggésben való alulteljesítésének következményei alól.

(10) A fenntartási célú rendszeres karbantartás, valamint az üzemeltetési célú karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időbe.

(11) A rendszeres karbantartás körébe esik azon harmadik személyek, különösen az áramszolgáltatók vagy más közművek által nyújtott szolgáltatások, illetve általuk üzemeltetett hálózatok karbantartása is, amelyek befolyásolják a Szolgáltató hálózatának üzemszerű működését. A Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább **15 nappal** korábban értesíti Megrendelőt, amennyiben erről a harmadik személy tájékoztatta a Szolgáltatót.

(12) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató a Megrendelőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról haladéktalanul, lehetőleg legalább **24 órával** korábban értesíti. Amennyiben a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben olyan állapot áll elő, amely a Szolgáltatás leállításával vagy Súlyos incidens (üzemzavar) kockázatával fenyeget, ebben az esetben a Szolgáltató a Sürgős Változást Sürgős Kiadás keretében haladéktalanul, a Megrendelő előzetes értesítése nélkül végrehajtja.

(13) Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Változás, Sürgös változás miatti szünetelés nem minősül a Szolgáltató részéről szerződésszegésnek, ezzel összefüggésben a Megrendelő nem jogosult sem kötbér, sem kárigény érvényesítésére a Szolgáltatóval szemben és nem jogosult továbbá a Szerződés felmondására sem.

(14) A fenntartási célú rendszeres karbantartás, illetve a felújítás a Szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

(15) Amennyiben a Szolgáltató Társzolgáltató hálózatának igénybevételel nyújtja a Szolgáltatást, a Társzolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a Szolgáltatás szünetelése.

(16) Amennyiben Szolgáltató Vis Maior okra hivatkozva szünetelteti a Szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

(17) Amennyiben a Megrendelő ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indul, a Szolgáltató jogosult szüneteltetni a Szolgáltatást mindaddig, amíg a Megrendelő meg nem fizeti a Szolgáltató által megállapított előleget, amely elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén legfeljebb a Szolgáltatás **12 havi** havidíjának megfelelő összeg lehet az **Eszr. 18. § (3) bekezdése** alapján.

5.1.3 Szünetelés közérdekből

(1) A Szolgáltatás közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus hírközlési tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését, illetve az Alapvető felhasználók elektronikus hírközlési szolgáltatással történő ellátásának sorrendjét összehangolt védelmi tevékenység idején vagy váratlan támadás esetén.

5.1.4 Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Megrendelő haladéktalanul köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig. Ebben az esetben a Szolgáltatás szüneteltetését a Megrendelő az Ügyfélszolgálaton kérheti.

(2) Amennyiben Megrendelő a Szolgáltatást tovább kívánja használni, az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott pótlási díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor az Ügyfélszolgálaton kérheti a szünetelés feloldását.

5.1.5 Díjfizetés a szünetelés alatt

(1) Megrendelő kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Megrendelő a Szerződésben, az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, vagy más módon meghatározott – a Szolgáltatásnak, illetve a szünetelés fajtájának megfelelő havi szüneteltetési díjat köteles fizetni.

(2) Elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén a Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy Vis Maior okból történő szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. Az **ÁSZF 5.1.2 pontja** szerinti fenntartási célú rendszeres karbantartás esetén a Megrendelőt a díjfizetés alóli mentesség – figyelemmel az **ÁSZF 5.3.1 pont (6) bekezdésében** foglaltakra is – nem illeti meg.

5.1.6 Hordozó szolgáltatáson keresztül igénybe vett Ráépülő szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az ugyanazon, rézvezetékes hálózatban létesített Előfizetői hozzáférési ponton működő helyhez kötött telefonszolgáltatás bármely okból történő szünetelése esetén a Szolgáltató ugyanazon Előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltatótól vagy más szolgáltatótól igénybe vett ADSL vagy kapcsolt vonali Internet szolgáltatást is szüneteltetni fogja.

(2) Ha a Megrendelő a Szolgáltatótól vagy más szolgáltatótól külön szerződéssel igénybe vett Hordozó szolgáltatáson keresztül ugyanazon fizikai hozzáférési ponton Ráépülő szolgáltatást (pl. helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás, virtuális magánhálózat (VPN) szolgáltatás) vesz igénybe, a Hordozó szolgáltatás bármely okból történő szünetelése esetén a Ráépülő Szolgáltatás is szünetelni fog, de a Ráépülő szolgáltatás szüneteltetése nem vonja maga után a Hordozó szolgáltatás szünetelését is.

(3) A Ráépülő szolgáltatás jelen pont szerinti szünetelésére egyebekben a Megrendelő általi vagy a Szolgáltató általi szüneteltetés szabályait kell alkalmazni.

5.1.7 Internet-hozzáférés Szolgáltatás karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltató az internet hálózatának üzemeltetése során olyan adatforgalmi elemzéseket végez, amelyek alkalmasak azon események feltárására, – tekintet nélkül arra, hogy a tevékenységet a Megrendelő maga

vagy a Megrendelő által használt berendezések más külső hálózati erőforrás irányítása alatt végzik – amelyek alkalmasak lehetnek más ügyfelek által igénybe vett szolgáltatás vagy a szolgáltatói hálózat működésének megzavarására vagy éppen arra, hogy a Megrendelő szolgáltatása valamely esemény célpontjává vált.

(2) Az ilyen esemény különösen, de nem kizárólagosan a „*szolgáltatás megtagadás*” (DoS, Denial of Service) és az „*elosztott szolgáltatás megtagadás*” (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások.

(3) A Szolgáltató a hálózatának megfelelő működése és az előfizetői szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésének elkerülése érdekében a forgalomelemzés alapján zavarforrásnak vagy célpontnak regisztrált Előfizetői hozzáférési pontot karanténba helyezi, amely meggátolja a további károkozást.

(4) A Szolgáltatás karanténba helyezése során tett intézkedések:

- a Szolgáltató által feltárt zavarás megakadályozására a Szolgáltatás **4 óra** időtartamra, ismételt esetben legfeljebb **48 óra** időtartamra átmenetileg szüneteltetésre kerül;
- a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Megrendelőt a rendelkezésre álló elérhetőségein a szünetelés okáról, a további zavarás megakadályozásának lehetséges megoldásairól;
- az átmeneti szünetelés letelte után az internetkapcsolat helyreállításra kerül, a Szolgáltató az érintett Előfizetői hozzáférési pontot megfigyelés alá helyezi;
- amennyiben a Megrendelő ismételten részesévé válik a karanténba helyezés feltételeit megvalósító eseménynek, a folyamat újraindul az a.) bekezdés szerint.

(5) A Megrendelő köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a hálózata ne legyen felhasználható a (2) bekezdésben meghatározott támadásokban való közreműködésre. Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató útmutatásai alapján nem képes vagy nem hajlandó a hálózati eszközeinek megfelelő beállítására és amennyiben a zavarás ténye bármely **30 napos** intervallumon belül ismételten előfordul, a Szolgáltató élhet a Szerződés rendkívüli felmondásának lehetőségével.

(6) A Szolgáltatás karanténba helyezése során a Szolgáltató a Megrendelő internet-hozzáférés szolgáltatáshoz való hozzáférését szünetelteti oly módon, hogy az IP címet átmenetileg elérhetetlenné teszi.

(7) A karanténba helyezés nem jelenti a Szolgáltatás nyújtásának hibáját, így a rendelkezésre állási időt nem csökkenti, valamint a Megrendelő hibás teljesítésre való hivatkozással kötbér érvényesítésére nem jogosult.

5.1.8 Szünetelés a szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése esetén

(1) Amennyiben a Szolgáltatás a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból – kifejezetten, de nem kizárólagosan az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító hálózati szakasz vagy a hálózatvégződött berendezés további üzemeltetése, cseréje, javítása vagy pótlása – az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett vagy hatósági vagy más engedélyek, hozzájárulások hiánya miatt nem nyújtható vagy elavult és nem állítható helyre, a Szolgáltatás **ÁSZF 12.1.4 pontja** szerinti kiváltásáig vagy a Szerződés felmondása esetén annak megszűnéséig a Szolgáltatás nyújtása szünetelhet.

(2) A Megrendelő a szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése miatt szünetelő Szolgáltatás vonatkozásában díjfizetésre nem köteles.

5.2 Szolgáltatás korlátozásának, így különösen a Megrendelő által indított vagy a Megrendelőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

5.2.1 Szolgáltatás korlátozása a Megrendelő szerződésszegése esetén

(1) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen a Megrendelő által indított vagy a Megrendelőnél végződött forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására, a Felhasználói fiók szüneteltetésére.

(2) A Szolgáltatás korlátozására kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben kerülhet sor:

- a Megrendelő akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha a Megrendelő az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- a Megrendelő a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik fél részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- a Megrendelőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – legalább **30 napos** – határidő elteltét követően is fennáll,
- ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a Megrendelő a szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette,

- e.) ha a Megrendelő a Szolgáltatást nem a Szerződésben megadott Telephelyen használja (**ÁSZF 3.1.6.2 (5)**), a nyilatkozataitól eltérően (**ÁSZF 11.2**), valamint az **ÁSZF 13.2 pontjában** foglaltakba ütköző módon, nem rendeltetésszerűen használja.
- (3) A Szolgáltató a Megrendelőt a korlátozás legkorábbi időpontját megelőzően legalább **3 nappal** értesíti. A Szolgáltató a korlátozást **azonnali hatállyal** előzetes értesítés nélkül is jogosult végrehajtani, ha a rendeltetésellenes használat a Szolgáltató vagy harmadik felek lényeges érdekeit sérti, különösen, ha erre hatóság kötelezi a Szolgáltatót, illetve, ha bűncselekmény gyanúja merül fel.
- (4) Ha a Megrendelő a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató haladéktalanul, a tudomásszerzéstől számított **72 órán** belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás ismételt biztosításáért az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben meghatározott vagy más módon megállapított díjat a Megrendelőnek felszámítani.
- (5) Amennyiben a Megrendelő a korlátozás okának megszüntetésekor a Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek a Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – a Megrendelő ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást a Szerződés megszűnéséig fenntartja.
- (6) Elektronikus hírközlési szolgáltatás korlátozásának késedelmes megszüntetése esetén a Szolgáltató az **ÁSZF 7.4.7 pontjában** meghatározott kötbért köteles fizetni.
- (7) A korlátozás időtartama alatt a Megrendelő köteles megfizetni az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon meghatározott díjat a Szolgáltató részére.
- (8) A korlátozás időtartama a Szerződés határozott időtartamát (hűségidőszak) nem érinti.
- (9) A Szolgáltató a korlátozás időtartama alatt is biztosítja
- a.) helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén
 - aa.) a Megrendelő hívhatóságát,
 - ab.) a segélykérő hívások továbbítását,
 - ac.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
 - ad.) a hibabejelentő elérhetőségét.
 - b.) Adatközpontban nyújtott szolgáltatások esetén
 - ba.) az Eszközök elhelyezését,
 - bb.) az Eszközök áramellátását, légkondicionálását, védelmét.
 - c.) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén
 - olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférés szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférés szolgáltatás).
- (10) A korlátozás időtartama alatt a Felhasználói fiók elérése, az Adatközpontban igénybe vett Szolgáltatás internet hozzáférése szünetel, valamint az Adatközpontba való belépés (fizikai és távoli hozzáférés) tiltott.
- (11) Az elektronikus hírközlési Szolgáltatás **15 napot** meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az **Eht. 134. § (7) bekezdésében** foglaltak szerint nem mondja fel a Szerződést, a Szolgáltatást legfeljebb **6 hónapra** felfüggesztheti. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára **15 napos** felmondási idővel a Szerződést felmondhatja.
- (13) Informatikai és egyéb szolgáltatás esetén amennyiben a korlátozás oka a Megrendelő értesítését követő **15. napon** is fennáll és a Megrendelő a korlátozás okát nem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani és a Megrendelővel szemben a jogviszony megszűnése esetén érvényes rendelkezések szerint eljárni (**ÁSZF 12.6**).

5.2.2 Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

- (1) Az internet-hozzáférés szolgáltatáson a kéréstlen reklámok, kereskedelmi email, önkényes tömeg email (SPAM) okozta – akaratlagos vagy akár véletlen – meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást, és zavarja annak a többi ügyfél általi igénybevételét. A Szolgáltató az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles az ilyen üzenetek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében előzetes értesítés nélkül is korlátozhatja az internet kapcsolaton keresztül küldött nem titkosított SMTP protokollal (25-ös port) folytatott email kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.
- (2) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, amennyiben a Megrendelő fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve a Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.
- (3) A Szolgáltató a telefonszolgáltatás nyújtása során a Megrendelő érdekeinek védelmében, valamint a díjak térülésének biztosítása és kárenyhítés céljából hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi az átlagos forgalmi szokástól eltérő használatot, jelzi a várhatóan magas számlaösszeget eredményező hívásokat és informálja a Szolgáltatót arról, ha valamely hívószámról a korábbinál magasabb számlaértékű hívásokat kezdeményeztek. Ebben az esetben a Szolgáltató lépéseket a tesz a várható kár

méréséklésére, akár a Megrendelő tájékoztatása, vagy szükség esetén a Szolgáltatás korlátozása által. A megtett intézkedésekről és a káreseményről a Szolgáltató minden esetben tájékoztatja a Megrendelőt.

(4) A Szolgáltató általi korlátozás további szabályait, amennyiben a Szolgáltatás jellege azt lehetővé vagy szükségessé teszi, valamint a korlátozás mértékét a Szerződés tartalmazza.

(5) A Szolgáltató az **Ekertv. 13. §-ban** foglaltak szerint a Jogosult vagy kiskorú Jogosult törvényes képviselőjének teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt értesítése esetén köteles a Jogosult személyiségi jogát sértő tartalmú információ eltávolítása érdekében a törvényben előírt értesítési és eltávolítási eljárást lefolytatni.

(6) Az **ÁSZF 13.2 pontjában** foglaltakat sértő nem rendeltetésszerű használat esetén a Szolgáltató egyoldalúan jogosult a Szolgáltatás igénybevételének előzetes értesítés nélküli szüneteltetésére, a Megrendelő vagy a Végfelhasználó által a Szolgáltató által biztosított tárhelyen tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik személyek számára elérhetetlenné teheti.

(7) A Szolgáltató az Előfizetői végberendezés illetéktelen hozzáféréseiből eredő csaló forgalmak (Fraud) megakadályozása és kárenyhítés érdekében a csalásokban leginkább érintett országok hívhatóságát alapértelmezés szerint letiltja. A Megrendelő nyilatkozatban kérheti a telefonszolgáltatás jelen pont szerinti korlátozásának feloldását vagy újra-aktiválását az **ÁSZF 6.3.4 pontjában** részletezett kockázatok ismeretében. Az érintett országok felsorolása a Szolgáltató honlapján és az Ügyfélszolgálaton érhető el. A korlátozás feloldását vagy aktiválását a Szolgáltató a nyilatkozat beérkezését követő **3 (három) munkanapon** belül elvégzi. Korlátozás alá eső ország hívása esetén a Megrendelő díjmentes tájékoztató hangbemondást hall.

5.3 Elektronikus adat eltávolításának vagy hozzáférhetetlenné tételének és a Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1 Médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján

(1) A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó közvetítő szolgáltató, az **Mttv. 188-189. §-ban** foglalt kötelezettségénél fogva a mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető.

(2) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal lekérhető vagy kiegészítő mediaszolgáltatás esetén az **Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-d) pontban** meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a mediaszolgáltatóval szemben, és a mediaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles – a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján – a határozat tárgyát képező mediaszolgáltatás vagy kiegészítő mediaszolgáltatás közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(3) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal internetes sajtótermék esetén az **Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-c) pontban** meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a sajtótermék kiadójával szemben, és a kiadó a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles – a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján – a határozat tárgyát képező sajtótermék közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(4) A Szolgáltató mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése során, a Médiatanács felhívásában érintett tartalom tekintetében, a Médiatanács vonatkozó ajánlásának közzétételét követően, az ajánlásban foglalt hatékony műszaki megoldást alkalmazza.

(5) Amennyiben a mediaszolgáltatást és az internetes sajtótermék közvetítése a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem a Szerződés Szolgáltató általi megszegésének, sem pedig a Szerződés Szolgáltató általi jogellenes egyoldalú módosításának. A mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelező felhívás esetén a Szolgáltató a felhívásban megjelölt mediaszolgáltatás és internetes sajtótermék közvetítését a felhívásban foglalt időpontban felfüggeszti, erre a körülményre hivatkozással a Megrendelő egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

(6) A Megrendelő a mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles a szolgáltatási díjakat a Szolgáltató részére megfizetni. A mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének Médiatanács felhívására történő felfüggesztésének időtartama a rendelkezésre állásba nem számít bele.

5.3.2 Szolgáltatás felfüggesztése

(1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult a Szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

(2) A felfüggesztést a Szolgáltató a Szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetésével valósítja meg.

(3) Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára **15 napos** felmondási idővel a Szerződést felmondhatja.

5.3.3 Elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tétele

(1) A szerencsejáték-felügyeleti hatóság a szerencsejáték szervezéséről szóló **1991. évi XXXIV. törvény 36/G §-a** alapján 365 napra elrendelheti az ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét annak az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adatnak, amelynek hozzáférhetővé tétele vagy közzététele tiltott szerencsejáték-szervezést valósít meg.

(2) Az ideiglenes hozzáférhetetlenné tétel végrehajtását az NMHH az **Eht.** alapján szervezi és ellenőrzi.

5.3.4 Jogszabály által tiltott online tartalom eltávolítása vagy hozzáférhetetlenné tétele

(1) A Szolgáltató köteles a jogszabályokban meghatározott esetekben a jogosult hatóság határozatában vagy az érintett személy bejelentésében meghatározott, az interneten közzétett tiltott tartalmat eltávolítani vagy elérhetetlenné tenni. A Szolgáltató egyidejűleg tájékoztatja a Megrendelőt a végrehajtott intézkedésekről.

(2) Amennyiben a tiltott tartalom eltávolítását a Szolgáltató saját hatáskörben nem tudja elvégezni, a Szolgáltató elérhetetlenné teszi a tiltott tartalmat az internet-hozzáférési szolgáltatás **ÁSZF 5.3.2 pontja** szerinti felfüggesztésével.

(3) A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás felfüggesztése helyett határidő kitűzésével felhívhatja a Megrendelőt a tiltott tartalom eltávolítására. A Szolgáltató ellenőrzi a felhívásban foglaltak teljesítését. Amennyiben az eltávolítás nem sikeres, haladéktalanul végrehajtja a felfüggesztést.

(4) A Megrendelő az Ügyfélszolgálaton jelenthet be panaszt a jelen pont szerint eltávolított vagy elérhetetlenné tett tiltott tartalommal és a Szolgáltatás felfüggesztésével kapcsolatban.

(5) A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás felfüggesztését abban az esetben szünteti meg, ha a Megrendelő hitelt érdemlően nyilatkozik az érintett tiltott tartalom végleges eltávolításáról.

(6) A Megrendelő nem jogosult semmilyen kártérítésre akkor, ha a Szolgáltató a jelen pontban foglalt jogaival jogszabály vagy hatóság kötelező rendelkezésének végrehajtása körében él.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1 Hiba bejelentése

(1) A hibabejelentés a Megrendelő által tett olyan bejelentés, amely a Szolgáltatás nem Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, amely alapján a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során felismert rendellenességet hibabejelentés nélkül is saját üzemeltetési feladatai körében haladéktalanul kivizsgálja és elhárítja, azonban a Megrendelő által be nem jelentett hiba a rendelkezésre állás vonatkozásában nem minősül szolgáltatás-kiesésnek, kivéve, ha a bekövetkezését jelző funkció kifejezetten az adott Szolgáltatás részét képezi.

(2) A hibabejelentést a Megrendelő vagy az érdekkörében eljáró más személy az **ÁSZF 1.2 pontjában** felsorolt módokon teheti meg.

(3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

(4) A nyilvántartás tartalmazza

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

(5) A Szolgáltató a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával **1 évig** megőrzi (**ÁSZF 10.1.1**).

(6) Az elektronikus levélben történő hibabejelentés esetén a hibabejelentés időpontjának az elektronikus levél megérkezésének Szolgáltató által történő visszaigazolási időpontja tekintendő.

(7) Amennyiben a Megrendelő által bejelentett hibát a Szolgáltató kivizsgálja és elhárítja, vagy az nem bizonyul valósnak, és a hibát a Megrendelő indokolatlan ismételt bejelentéssel, az ismételt vizsgálat költségeit Szolgáltató a Megrendelőre háríthatja.

(8) A Szolgáltató a hibabejelentéseket haladéktalanul kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján egyeztet a Megrendelővel arról, hogy

- a.) további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, vagy

b.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

6.1.2 Hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató a Megrendelő által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, felelősségi körébe tartozó hibát köteles kijavítani az **ÁSZF 6.1.8 pontjában** foglalt műszaki alkalmasság megszűnésére és az ellehetetlenülésre vonatkozó rendelkezések figyelembe vételével. A hiba bejelentésétől a Szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a Szerződésben meghatározott időtartamot, egyéb megállapodás hiányában legfeljebb **72 órát**.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a hibaelhárításra vonatkozó határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével. A Szolgáltató értesíti a Megrendelőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be az (1) bekezdésben meghatározott határidőbe.

(3) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során a Megrendelő helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít át a Megrendelőre.

(4) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, a Megrendelő Telephelyén lehetséges és a Szolgáltató által javasolt időpont a Megrendelőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól a Megrendelővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására az (1) bekezdésben rendelkezésre álló határidőbe.

(5) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és a Megrendelő megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató felelősségi körén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató felelősségi körén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.1.3 Adatközponti szolgáltatás hibaelhárítása

(1) Szolgáltató a géptermi paramétereket (szünetmentes rendszer, klíma rendszer, géptermi hőmérsékleti értékek) egy felügyeleti rendszeren keresztül folyamatosan figyeli. A felügyeleti rendszer minden eseményt, riasztást naplóz, a hőmérsékleti értékek analóg módon és grafikusán is hozzáférhetők.

(2) A hibabejelentés esetén a Szolgáltató a hibajegyen rögzíti az áramellátás meglétét vagy szünetelését, illetve a levegő hőmérsékletét. Amennyiben az áramellátás szünetel, Szolgáltató értesíti a Megrendelőt az áramellátás újraindulásának várható időpontjáról. Hűtési üzemszünet esetén Szolgáltató legalább **10 percenként** rögzíti a levegő hőmérsékletét mindaddig, amíg az nem süllyed **30 C°** alá a gépterem hidegsorában mérve.

(3) A Szolgáltatás kiesésének és helyreállításának időpontja tekintetében a telepített felügyeleti rendszer által rögzített eseménynapló adatait kell figyelembe venni.

6.1.4 Tartalék hozzáférés (back-up) esetén érvényes rendelkezések

(1) A tartalékolt Előfizetői hozzáférési pontot a fő és a tartalék (back-up) elérés (előfizetői szakasz) együttesen alkotja. A hibaelhárításra nyitva álló időtartam és a rendelkezésre állás számítása vonatkozásában az számít szolgáltatáskiesésnek, ha mindkét elérés egyidőben hibásodott meg vagy a fő elérés hibája esetén a tartalék elérésre átkapcsolás nem történt meg.

(2) A Megrendelő hibabejelentését követően a Szolgáltató köteles – mindkét elérés egyidejű meghibásodása esetén a Szerződésben meghatározott hibaelhárítási idő alatt – legalább az egyik előfizetői szakaszt helyreállítani.

(3) Ha a Szolgáltatás a fő vagy a tartalék elérésen keresztül elérhető volt, a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség csak a hibás elérés kijavítására normál esetben nyitva álló határidő eredménytelen elteltéből eredő kötbérkötelezettség terheli.

6.1.5 Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák

(1) Amennyiben a hibaelhárítási eljárás során

a.) minden kétséget kizáróan igazolódik, hogy a hiba a Megrendelő érdekkörében merült fel,

b.) a helyszíni munkavégzés a Megrendelő téves vagy ismételt indokolatlan bejelentése miatt vált szükségessé,

c.) a Megrendelő a hibajavításon kívüli munkák elvégzését rendeli meg,

Szolgáltató jogosult a kiszállási díjat, óradíjat, valamint az egyéb felmerült költségeit a Megrendelőnek felszámítani.

(2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben írt költségeket az **ÁSZF 2. számú mellékletben** meghatározott kiszállási és óradíjak alapul vételével esetileg határozza meg.

6.1.6 Külső hordozó szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Megrendelő a Szolgáltatótól eltérő elektronikus hírközlési szolgáltató által nyújtott külső Hordozó szolgáltatás meghibásodása esetén a külső hordozó szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződésében meghatározott módon köteles eljárni, különös figyelemmel az abban megadott hibabejelentési és hibaelhárítási szabályokra.

(2) Téves hibabejelentésnek minősül, ha a más szolgáltató által nyújtott külső hordozó szolgáltatás hibája miatt a Szolgáltatás nem érhető el, és azt a Megrendelő a Szolgáltatónál jelenti be. A Megrendelő a téves hibabejelentés esetén köteles Szolgáltató részére megfizetni az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott kiszállási díjat, óradíjat, valamint a Szolgáltató egyéb felmerült költségeit.

(3) A hibabejelentés csak abban az esetben tekinthető jogosnak, ha a Megrendelő és a Szolgáltató megbizonyosodott arról, hogy a külső hordozó szolgáltatás a Szerződésben foglalt paramétereket teljesíti és ezáltal alkalmas a Szolgáltatás elérésére. A Felek a Szolgáltató műszaki vizsgálatát és annak eredményeit tekintik irányadónak, a Megrendelő a Szolgáltató általi műszaki vizsgálat eredményeit elfogadja.

6.1.7 Végberendezés és bérelt Eszköz hibabejelentése, javítása

(1) A Megrendelő a végberendezés vagy Eszköz hibás működése esetén a Szolgáltató Hibabejelentőjét hívhatja. A Hibabejelentő a Megrendelő segítségével megpróbálja meghatározni a hiba jellegét. A hibás Eszközt a Megrendelőnek kell eljuttatnia a Szolgáltatóhoz, aki gondoskodik a meghibásodott Eszköz cseréjéről, amennyiben nyilvánvalóan megállapítható, hogy a meghibásodás nem a Megrendelő hibájából következett be.

(2) Az Eszköz cseréje esetén az Eszközre mentett saját tartalmak a javítás jellegétől függően törlésre kerülhetnek és az eredeti (gyári) alapállapot kerülhet visszaállításra. A saját tartalmak cserét megelőző mentése a Megrendelő feladata, e körben a Szolgáltató minden felelősséget kizár.

(3) Az Eszköz és tartozékainak hibáját vagy hibamentességét a Szerviz állapíthatja meg és a Megrendelő köteles elfogadni a Szerviz szakvéleményét. Vita esetén a Megrendelő jogosult saját költségén független szakértői szervezet vizsgálatát kezdeményezni.

(4) A Szerviz munkatársa megvizsgálja a hibát. Amennyiben a hibát rendeltetésszerű használat mellett gyártási hibából eredő meghibásodás okozta, akkor a Szolgáltató díjmentesen javíttatja vagy cseréli az Eszközt.

(5) A Szolgáltató, illetve a Szerviz saját hatáskörében jogosult az Eszközt és annak bármely tartozékát a javításra leadott Eszköz és/vagy tartozék részletes átvizsgálása nélkül a javítás helyett azonos típusú, rendeltetésszerű használatra alkalmas más eszközre és/vagy tartozékra kicserélni azzal, hogy az Eszköz és/vagy tartozék Szolgáltató Szervize által javításra történő átvétele, illetve önmagában a csere ténye nem jelenti az átadott Eszköz hibájának megállapítását, így a javításra történő átvétel ténye és gyakorisága, valamint önmagában a csere ténye nem képezheti reklamáció alapját.

(6) A díjmentes javításra vagy cserére vonatkozó felelősség nem áll fenn, ha a javítások elvégzésével megbízott Szerviz bizonyítja, hogy a hiba rendeltetésellenes használat, átalakítás, szakszerűtlen kezelés, helytelen tárolás, elemi kár, rongálás vagy egyéb, az átvétel után keletkezett okból következett be.

A díjmentes javítás vagy csere nem terjed ki az alábbi esetekre (általánosan):

- a.) az Eszköz folyamatos vagy hibamentes működésére;
- b.) adatvesztésre, adatkárosodásra;
- c.) olyan hibára vagy károsodásra, amelynek oka helytelen használat, baleset, módosítás, nem megfelelő fizikai vagy működési környezet, természeti katasztrófa, energiahullámok (pl. hálózati túlfeszültség, villámcsapás másodlagos hatása);
- d.) olyan sérülésre, amely jogosulatlan szerviz-Szolgáltató beavatkozása okoz;
- e.) olyan meghibásodásokra, sérülésekre, amelyeket harmadik fél termékei okoznak (azokra sem, amelyeket a Szolgáltató a Megrendelő kérésére biztosít, vagy a Szerviz szerel be).

(7) Technikai vagy egyéb támogatási pl. segítségnyújtás a „Hogyan kell?” típusú kérdésekben vagy az Eszköz beállításra vagy telepítésre vonatkozó kérdésekben a Szolgáltató Hibabejelentője telefonon ad felvilágosítást.

(8) Amennyiben a Szerviz azt állapítja meg, hogy a hiba nem a rendeltetésszerű használatból eredő vagy szakszerűtlen beavatkozás eredménye, a javítás vagy csere megkezdése előtt a Szerviz tájékoztatja a Megrendelőt a hibáról és a javítás vagy csere költségeiről. Amennyiben Megrendelő elfogadja az árajánlatot, vállalja a költségek megtérítését és megrendeli az új Eszközt, akkor a Szerviz kicseréli az Eszközt és futárral visszaküldi a Megrendelőnek. A Megrendelőnek a javítás vagy csere és a szállítás költségét a futárnak kell megfizetnie az Eszköz átvételekor.

(9) Amennyiben a Megrendelő nem fogadja el a javítás vagy csere költségét, akkor a hibás Eszközt visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak, de ebben az esetben a Szerződés a bérelt Eszközök mennyisége tekintetében módosul vagy megszűnik és a Megrendelő köteles megfizetni a Szerződés szerinti kártérítés összegét.

6.1.8 A Szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése, a műszaki alkalmasság megszűnése

- (1) Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló eljárása során azt állapítja meg, hogy a Szolgáltatás helyreállítása a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból – kifejezetten, de nem kizárólagosan az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító hálózati szakasz vagy a hálózatvégződött berendezés további üzemeltetése, cseréje, javítása vagy pótlása – az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett vagy hatósági vagy más engedélyek, hozzájárulások hiánya miatt nem végezhető el, a Szolgáltató felfüggeszti a hibaelhárítást és értesíti a Megrendelőt.
- (2) A Szolgáltató a Szolgáltatást az **ÁSZF 5.1.8 pontjában** foglaltak szerint szüneteltetheti és az **ÁSZF 12.1.4 pontjában** foglaltak szerint ajánlatot tehet a Megrendelőnek a Szolgáltatás más műszaki megoldásra történő migrációjára (kiváltás), vagy a Szerződést a szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülésére hivatkozással felmondhatja.
- (3) A Szolgáltatásnyújtás Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból történt ellehetetlenülése esetén a Megrendelőt díjfizetési, a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség nem terheli.

6.2 Megrendelő jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

- (1) A Szolgáltató a Szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az **ÁSZF 7.4 pontjában** részletezett feltételek szerint kötbér fizetésére köteles, ha
 - a.) a Szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg a Szerződésben vállalt határidőig (**ÁSZF 7.4.2**).
 - b.) a Szolgáltató a Szolgáltatás áthelyezését az a.) bekezdés szerint vagy valamely lényeges műszaki jellemző módosítására vonatkozó Igénybejelentést elfogadja, de azt határidőben nem teljesíti (**ÁSZF 7.4.4**).
 - c.) a hibaelhárítás során az értesítésre és a hiba elhárítására nyitva álló határidőt túllépi (**ÁSZF 7.4.5**).
 - d.) A Szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése esetén (**ÁSZF 7.4.6**).
 - e.) a Szolgáltató a Szolgáltatást bármely okból korlátozta és a korlátozást nem szünteti meg a Megrendelő erre irányuló kérésére haladéktalanul, de legkésőbb **72 óra**n belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett (**ÁSZF 7.4.7**).
- (2) Az (1) bekezdés c.) és d.) pontja tekintetében nem jelenti a Szerződés hibás teljesítését, ha
 - a.) az Szolgáltatás hibás működését a Megrendelő vagy harmadik személy által üzemeltetett végberendezés (pl. telefonkészülék, központ, router, számítógép stb.), illetve hálózati szakasz (pl. a Megrendelő saját vagy harmadik személy tulajdonában lévő belső kábelezés, WiFi hálózat, kábelezést helyettesítő eszköz) valamely jellemzője, hibája okozta,
 - b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz a Megrendelő a hibátlan működés teszteléséig nem járul hozzá.
 - c.) a hibaként bejelentett hiányosság a Szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett Szolgáltatás rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
 - d.) a hibát bizonyíthatóan a Megrendelő gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
 - e.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
 - f.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
 - g.) a Megrendelő a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanban nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanba történő bejutás szükséges.
- (3) A Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás tárgyában keletkezett kárt köteles megtéríteni a Ptk. és Szerződés vonatkozó rendelkezései szerint. A Szolgáltató köteles megtéríteni a késedelmes vagy hibás teljesítésből eredően a Megrendelő vagyonában bekövetkezett igazolt tényleges kárt, kivéve, ha a hibás teljesítést kimenti.
- (4) A Szolgáltató nem felel az elmaradt vagyoni előnyért, hírnévben okozott kárért és más nem vagyoni és egyéb következményes kárért, a harmadik személy által okozott erőszakos rongálás (pl. kábelvágás, berendezések eltulajdonítása) okozta kárért. A Szolgáltató a fenti felelősségkorlátozást arra tekintettel állapítja meg, hogy a Szolgáltatásokat és az általa vállalt kötelezettségeket az **ÁSZF 2. számú mellékletében** vagy a Szerződésben rögzített díj ellenében nyújtja, illetve teljesíti a Megrendelő részére.
- (5) A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azért, ha a Megrendelő központjának, előfizetői végberendezésének vagy hálózatának a Szolgáltató hálózatával történő együttműködése azért nem valósítható meg, mert műszakilag nem alkalmas a Szolgáltatás igénybevételére vagy a Megrendelő erre vonatkozó adatszolgáltatása téves adatokat tartalmazott, hiányos vagy pontatlan volt.
- (6) A Szerződésekből eredő polgári jogi igények elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az **Eht. 143. § (2) bekezdése** alapján **1 év**, informatikai és egyéb szolgáltatások esetében a **Ptk. 6:22. §-ban** foglaltak szerint **5 év** alatt évülnek el, amely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok

bekövetkezését követő naptól, pénzkövetelés esetén az esedékesség napjától kell számítani. Az elévülést megszakítja:

- a.) a tartozásnak a kötelezett részéről történő elismerése,
- b.) a kötelelem meg egyezéssel történő módosítása és az egyezés,
- c.) a követelés kötelezettel szembeni bírósági eljárásban történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott, vagy
- d.) a követelés csődeljárásban történő bejelentése.

(7) A **Ptk. 6:4. § (4) bekezdésében** foglaltakra is figyelemmel a Szolgáltató a tartozás elismerésnek minősíti, amennyiben a Megrendelő részére küldött fizetési felszólítás átvételét követő **10 napon** belül a tartozást nem vitatja. A Szerződésből eredő igények elévülésére egyebekben a **Ptk. Hatodik Könyv IV. fejezetében** foglaltakat kell alkalmazni.

6.3 Panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1 Panaszok kezelése

(1) Ha a Megrendelőnek a Szerződéssel vagy a jogviszonnyal kapcsolatos panasa van, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához fordulhat. A reklamációt az **ÁSZF 1.2 pontjában** megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen meg lehet tenni. Az Adatközpont jelen lévő személyzete nem minősül Ügyfélszolgálatnak, az ott tett panaszbejelentés az Ügyfélszolgálatra továbbításra kerül.

(2) A Szolgáltató a panaszt **30 napon** belül kivizsgálja, és ennek eredményéről a Megrendelőt értesíti. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a Megrendelőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a Megrendelőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (2) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A Megrendelő – amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a panasszal kapcsolatos állásfoglalását – bírósághoz, elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatban az NMHH-hoz fordulhat annak figyelembevételével, hogy az NMHH-nak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

(5) A Szolgáltató a Megrendelőre (illetve Felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha a Megrendelő az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.3.2 Díjreklamáció

(1) Ha a Megrendelő a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, számlapanaszt nyújthat be az Ügyfélszolgálatához. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt kivizsgálja. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult a Szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy a Megrendelő az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha a Megrendelő a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el **5 napon** belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

(3) Lejárt fizetési határidőjű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(4) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díjfizetés elmulasztására hivatkozva a Szerződést felmondani, ha a Megrendelő a panaszt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést **5 napon** belül nem utasítja el.

(5) Ha a Szolgáltató a panasznak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított **30 napon** belül – a Megrendelő választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait a Megrendelő számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait a Megrendelő részére egy összegben visszafizeti.

(6) A Megrendelő a panaszának elutasítása esetén elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában jogosult az NMHH vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő **30 napon** belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – bírósághoz fordulhat (**ÁSZF 6.4 (5)**).

(7) Ha a Megrendelő a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(8) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy a Megrendelő által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás

lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt a Megrendelő kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(9) A Megrendelőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően **30 nap** áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentsé:

- a.) nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(10) Ha a Megrendelő a panaszolt havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a Szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, – a Szolgáltató a Szolgáltatást a panasz jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(12) Ha a Megrendelő egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az **Eht. 143. § (2) bekezdése** alapján **1 éves**, informatikai és egyéb szolgáltatások esetében a **Ptk. 6:22. §-ban** foglaltak szerint **5 éves** elévülési időn belül (**ÁSZF 6.2 (6)**) van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni a Megrendelő részére.

(13) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a forgalmat mérő berendezés és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás vagy más illetéktelen hozzáférés gyanúja miatt az indokolt.

(14) A Megrendelő kérésére a Szolgáltató elektronikus formában biztosítja, hogy a Megrendelő a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

6.3.3 Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadása

(1) A Megrendelő az Ügyfélszolgálaton kérheti a mobil eszköz/SIM-kártya letiltását, ehhez a jogosultságát hitelt érdemlően bizonyítani kell, valamint a Megrendelőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a mobil eszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget vállal. A kérelemhez a Megrendelőnek be kell nyújtania a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató tulajdonú mobil eszköz lopása esetén a mobil eszköz eltulajdonítása miatt tett rendőrségi feljelentést is.

(2) A Szolgáltató a mobil eszköz letiltását a bejelentés beérkezésétől számított **5 munkanapon** belüli határidővel vállalja.

(3) A Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobil eszköz letiltása érdekében a Megrendelő Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott fenti dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország zrt. részére átadja.

(4) A Szolgáltató a SIM-kártya elvesztése vagy ellopása esetén a Megrendelőt ért kárért felelősséget nem vállal.

(5) Letiltható egy mobil eszköz más magyar vagy külföldi szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország zrt. által is aláírt nemzetközi megállapodás, vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

(6) Egyéb esetekben a Szolgáltató a mobil eszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján jogosult.

6.3.4 Előfizetői végberendezés illetéktelen hozzáféréseiből eredő díjreklamáció (Fraud)

(1) A Megrendelő hívószámán kezdeményezett hívások díja minden esetben a Megrendelőt terheli, abban az esetben is, ha a Megrendelő akarata és a hagyományos fizikai védelmek ellenére az Előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, központ, call-center, hangposta) illetéktelen távoli hozzáférés eredményeképpen csaló hívásokat kezdeményezett és aktív nemzetközi vagy emelt díjas híváskorlátozás hiányában a Megrendelő számára jelentős károkat okoz.

(2) A Szolgáltató az **ÁSZF 5.2.2 (3) bekezdésében** foglaltak szerint tájékoztatja a Megrendelőt az átlagos forgalmi szokástól eltérő használatról és jelzi a várhatóan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Amennyiben csalás gyanúja merül fel és a Megrendelő a károkozás miatt a rendőrségi feljelentést tesz, valamint egyidejűleg a Megrendelő számlapanaszt nyújt be a Szolgáltatónak, a rendőrségi feljelentésről szóló hivatalos irat **10 napon** belüli bemutatása esetén a Szolgáltató a rendőrségi eljárás idejére a díjreklamációt felfüggeszti.

(3) A Szolgáltató a számlapanaszt kizárólag akkor fogadja el, amennyiben a rendőrségi eljárás egyértelműen a Szolgáltató kizárólagos felelősségét állapítja meg.

(4) A Szolgáltató a csaló hívások vonatkozásában a Megrendelőt ért kárért a (3) bekezdésben foglaltakon túl felelősséget nem vállal, a számlapanasz elutasításra kerül.

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

- (1) A Megrendelő és a Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az **ÁSZF 6.3.1 pontjában** foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.
- (2) A Szerződésből vagy azzal összefüggésben keletkező, illetve valamely rendelkezésének megsértéséből eredő viták rendezése érdekében a Felek a vitás helyzetet egymás között elsősorban békés úton próbálják meg rendezni.
- (3) Ha a Felek egymással nem tudnak megegyezni, a Szerződésből eredő vitájuk ügyében az elévülési időn belül járásbíró hatáskörébe tartozó ügyekben az Szolgáltató székhelye szerint illetékes bírósághoz, ezen felül elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén az NMHH-hoz fordulhatnak.
- (4) Felek törvényszék hatáskörébe tartozó ügyekben a Székesfehérvári Törvényszék előtt járnak el, kivéve, amennyiben a Polgári perrendtartás szerint a Fővárosi Törvényszék vagy a Budapest Környéki Törvényszék az illetékes, mert ez esetben Felek a Polgári perrendtartás rendelkezését tekintik irányadónak.
- (5) A Megrendelő díjreklamációjának elutasítása esetén elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában jogosult az NMHH vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő **30 napon** belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – bírósághoz fordulhat.

6.4.1 Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (hírközlési ügyek)

- (1) A Megrendelő az NMHH-hoz fordulhat a Szolgáltatónak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.
- (2) A Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított **6 hónapon** belül kezdeményezhető.
- (3) Amennyiben a kérelmező a (2) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (2) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. A Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében **1 éven** túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.
- (4) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság szervei és azok elérhetőségei

Cím:	1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím:	1525 Budapest Pf. 75.
Telefon:	06 1 457 7100
Telefax:	06 1 356 5520
E-mail cím:	info@nmhh.hu
Honlap:	nmhh.hu

6.4.2 Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (adatvédelmi ügyek)

Székhely:	1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím:	1363 Budapest, Pf. 9.
Ügyfélszolgálat:	Hétfő-csütörtök 9:00-16:00 között, péntek: 9:00-14:00 között 06 30 683-5969 06 30 549 6838
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@naih.hu
Honlap:	naih.hu

6.4.3 Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság

Név:	Budai Központi Kerületi Bíróság
Cím:	1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.
Levelezési cím:	1525 Bp. Pf.: 223
Telefon:	+36 1 391 4930
E-mail cím:	bkkb.elnokseg@birosag.hu

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

7.1 Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

(1) A Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatásokért általában:

- belépési díjat, szerelési költséget, egyéb egyszeri díjat,
- előfizetési vagy szolgáltatási díjat, egyéb rendszeres díjat,
- mennyiség, vagy időalapú díjazás esetében hívásdíjat vagy adatforgalmi díjat,
- díjcsomagba tartozó díjat,
- igénybevétel alapú díjazás esetében eseti díjat,
- villamosenergia fogyasztás díját, illetve
- egyéb szolgáltatási díjakat, bérleti díjat

kell fizetni.

(2) A Szolgáltatás díjszabása az Egyedi Szerződésben vagy más módon kerül meghatározásra. Az Egyedi Szerződésben nem szereplő díjak esetében az **ÁSZF 2. számú mellékletében** megadott díjakat kell figyelembe venni, vagy a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A villamosenergia fogyasztás elszámolása során érvényes Áramdíjak az invitech.hu/aszf weboldalon kerülnek közzétételre.

(3) A tárgyidőszak rendszeres díjak esetén a Szerződésben meghatározott díjfizetési gyakoriságot jelentik, amely lehet havi, negyedéves, féléves vagy éves, azzal, hogy az éves díjak elszámolása a Szolgáltatás jellegétől függően üzleti év szerint 365/366 napos ciklusokban, vagy naptári év szerint a Szolgáltatás aktiválásának napjától az év végéig, majd évente történik.

(4) A előfizetési díj, bérleti díj, csomagdíj és az egyéb rendszeres díjak a tárgyidőszakban előre, az egyszeri, eseti és a hívásdíjak pedig a tárgyidőszakot vagy a teljesítést követően utólag esedékesek.

(5) Az idő vagy adatforgalom, valamint a mennyiségen alapuló eseti díjak kiszámítása a Szolgáltató által rögzített hiteles forgalmi adatokból, valamint a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében tárolt adatok alapján a tárgyidőszak végén történik.

(6) Amennyiben a Felek abban állapodnak meg, hogy a szerződésszerű teljesítést a Megrendelőnek rendszeres **Teljesítés igazolás** kiállításával kell igazolnia, a Megrendelő köteles a Szolgáltatás jellegének megfelelően haladéktalanul, de legfeljebb a tárgyidőszakot követő **5 napon** belül igazolni.

(7) A Megrendelő a **Teljesítés igazolás** kiadását a Szolgáltató szerződésszerű teljesítése esetén nem tagadhatja meg, különösen nem támaszthat olyan feltételeket, amelyeket az ÁSZF vagy a Szerződés nem tartalmaz, pl. a Megrendelő érdekkörébe tartozó hálózat vagy a csatlakozó berendezés hibája vagy a Felek közötti korábbi üzleti gyakorlat, szokás, továbbá az adott üzletágban alkalmazott szokások.

(8) Amennyiben a Megrendelő a (6) bekezdésben hivatkozott határidőn belül a **Teljesítés igazolást** nem adja ki és a teljesítéssel kapcsolatos kifogást sem terjeszt elő, részéről a teljesítést elfogadottnak (igazoltnak) kell tekinteni.

7.1.1 Belépési díj, szerelési díj, egyéb egyszeri díjak

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatás létesítéséért a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor belépési díjat, egy tevékenység elvégzését követően egyszeri díjat jogosult felszámítani.

(2) Ellátási területen kívül igényelt Szolgáltatás létesítéséért, ha – az (1) bekezdésben hivatkozott – belépési díj mértéke a Szolgáltató közvetlen költségeit nem fedezi, a Szolgáltató belépési díj helyett az előfizetői hozzáférési hálózat kiépítésére fordított tényleges költséget szerelési díj címén továbbháríthatja. A Szolgáltató a várható szerelési költséget a **Szolgáltatói ajánlatban** közli, egyidejűleg nyilatkozatot von be az Igénylőtől a szerelési díj vállalására vonatkozóan. Amennyiben az Igénylő a szerelési költség megfizetését nem vállalja, a Szolgáltató jogosult az Igénybejelentést a nyilvántartásából törölni.

7.1.2 Előfizetési vagy szolgáltatási díj, egyéb rendszeres díjak

(1) Az előfizetési díj vagy szolgáltatási díj minden olyan – forgalomtól, mennyiségtől független – rendszeres díj, amelyet a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének lehetőségéért, vagyis a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal – a Megrendelőnek. Az előfizetési díj vagy szolgáltatási díj az esetleges végberendezések bérleti díjait, illetve azok vételárát nem tartalmazza.

(2) A bérleti díj a Megrendelő által a Szerződés keretében a Szolgáltatótól bérbe vett Eszközök, végberendezések, illetve szoftverlicenck használatáért felszámított díj. A bérleti díj nem minősül vételárnak, a bérelt Eszköz, végberendezés tulajdonjogát vagy a szoftverlicenct a Megrendelő a bérleti díjak megfizetésével nem szerzi meg.

(3) A Megrendelő az Eszközeinek Adatközpontban való tárolásának ellenértékeként a Szerződésben meghatározott havi tárolási díjat fizet a Szolgáltató részére. A tárolási díj tartalmazza a vagyon megőrzésének díját is.

(4) A rendszeres díjak a tárgyidőszakban előre fizetendők.

(5) Az alkalmi állomásért – ha a Felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az **1 hónapnál** rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért **1 havi** előfizetési díjat kell megfizetni.

(6) A rendszeres díjak a tárgyidőszakban időarányos elszámolással kerülnek kiszámlázásra a tényleges igénybevétel alapján.

(7) A Felek esetenkénti tevékenységek esetén a tárgyidőszakra vonatkozóan átalánydíjban állapodhatnak meg, amely az adott tevékenység Szerződésben meghatározott korlátok közötti tetszőleges számú felhasználását fedezi. Amennyiben a felhasználás meghaladta a korlátként megadott mennyiséget, a túlfelhasználatot esetenként utólag fizeti meg.

(8) A Felek esetenkénti tevékenységek esetén a tárgyidőszakra vonatkozóan keretösszegben állapodhatnak meg, amely a keretösszegben foglalt mennyiség vagy esetszám tárgyidőszakban történő felhasználását fedezi. Amennyiben a keretösszeg vagy a mennyiség elfogyott, a Megrendelő bármikor ismételt megrendelheti vagy esetenként utólag fizeti meg.

7.1.3 Hívásdíj

(1) Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat kell fizetni. Hívásdíjat a Szolgáltató csak akkor számít fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.

(2) A hívásfelépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti hírközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

(3) A forgalmi díjat a hívott díjzóna és a díjazási időszak által meghatározott percdíj

a.) másodperc alapú elszámolás esetén **1 másodpercre** jutó összege, és a hívás másodpercben mért időtartama;

b.) perc alapú elszámolás esetén a percdíj és a hívás megkezdett percben mért időtartama,

c.) hívásonkénti díj esetén a sikeres hívások darabszáma

alapján meghatározott szorzat adja.

(4) Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazás a tényleges díjazási időszaknak megfelelően történik.

7.1.4 Adatforgalmi díj

(1) Az adatforgalom alapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges adatforgalom alapján díjat kell fizetni.

(2) Az adatforgalmi díjat az adatmennyiség (kbyte, Mbyte) **1 egységre** jutó díja és a mért adatmennyiség szorzata adja.

(3) Az adatforgalmi díj általában a Megrendelő által ténylegesen le- és feltöltött (bruttó) adatmennyiség mérésén alapul, amelybe beleszámít az adatforgalmat vezérlő egyéb információk által képviselt adatmennyiség is.

(4) A Szolgáltató az adatforgalom mérésének módját az Egyedi Szerződésben ettől eltérően is meghatározhatja.

(5) Az Adatközpontban UNI interfészen igénybe vett internet hozzáférése a Megrendelő által a Szerződés megkötésekor megjelölt belföldi és nemzetközi internet forgalmi arányt a Szolgáltató jogosult rendszeresen méréssel ellenőrizni. Amennyiben a nemzetközi internet forgalom egyhavi átlaga meghaladja a Szerződésben meghatározott forgalmi arányt, úgy a Szolgáltató jogosult a két érték közti különbséget az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott módon kiszámlázni.

7.1.5 Villamosenergia fogyasztás díja

(1) A Szolgáltató az Adatközpontban nyújtott Szolgáltatással összefüggésben igénybe vett villamosenergia fogyasztás díját az **ÁSZF 1. számú mellékletének 2.1.4 pontjában** részletezett számítással állapítja meg és vagy egyéni mérés alapján, vagy a szolgáltatási díjban érvényesíti a Megrendelő felé az alábbiak szerint:

a.) **mért fogyasztású szolgáltatások:** amennyiben a Szolgáltatáshoz a villamosenergia fogyasztás folyamatos egyéni mérése kapcsolódik, a villamosenergia fogyasztás díját a Szolgáltató a havidíjon felül az **MSZ EN IEC 62053-21:2021 szabvány** szerinti **1-es** pontossági osztályba tartozó (nem hitelesített) fogyasztásmérő által mért fogyasztás alapján a Szolgáltatásnak helyet adó Adatközpontban érvényes Áramdíj, hűtési faktor figyelembe vételével állapítja meg és közvetített szolgáltatásként számlázza ki a Megrendelő részére.

b.) **átalányfogyasztású szolgáltatások:** amennyiben folyamatos mérés nem történik és a Szolgáltatás meghatározott villamosenergia felhasználási keretet tartalmaz, a villamosenergia fogyasztás díját a szolgáltatási (havi-) díj tartalmazza a (2) és (3) bekezdésben foglaltak figyelembe vételével.

(2) Tekintettel arra, hogy adott fogyasztási időszak tekintetében alkalmazandó Áramdíj kiszámítása a tényleges villamosenergia-költség változást leképezve utólagosan, visszamenőleges hatállyal is történhet, a

mért fogyasztású szolgáltatások esetén a továbbszámlázott villamosenergia fogyasztás díja, az átalányfogyasztású szolgáltatásoknál a szolgáltatási díj visszamenőleges hatállyal is változhat, és ennek megfelelően a Szolgáltató az előző időszak során realizált költség és az Áramdíj különbözetét a soron következő időszak Áramdíjában érvényesíti, vagy a korábbi, már kiszámlázott időszakok díjának korrekcióját is különbözetként vagy jóváírásként utólag kiszámlázza. Az átalányfogyasztású szolgáltatások esetén (amelyeknek a Szolgáltatói ajánlatban vagy az Egyedi Szerződésben rögzített szolgáltatási díja az Áramdíj akkor ismert értékén alapul) e korrekció módja a szolgáltatási díjnak az **ÁSZF 12.1.1 pontjában** található, díjmódosításra vonatkozó rendelkezések szerinti egyoldalú, az Áramdíj változásának időpontjára visszamenőleges hatályú módosítása.

(3) Az átalányfogyasztású szolgáltatások esetén a teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztásért a Szolgáltató többletdíjat számít fel, amelyet a Szolgáltató a mért fogyasztású szolgáltatásokra irányadó szabályok szerint állapít meg és közvetített szolgáltatásként számláz ki a Megrendelő részére, azzal, hogy a teljesítményhatár betartásának ellenőrzése és az aktuális fogyasztás meghatározása, és mindezek **jegyzőkönyvbe** foglalása a Megrendelő közreműködésével az eszközök elhelyezésekor, módosításakor, valamint a Szolgáltató által meghatározott rendszerességgel lakatfogós áramméréssel történik.

(4) Mért fogyasztású szolgáltatások esetén az **ÁSZF 1. számú mellékletének 2.1.4 pontja szerint** az ott megadott határértéket meghaladó havi átlagfogyasztás esetén a Szolgáltató az átlagfogyasztással arányos teljesítmény lekötési díjat számít fel, amelyet a havidíjon felül a villamosenergia fogyasztás díjával együtt kell megfizetni.

7.1.6 Díjkedvezmény

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között választható díjkedvezményeket (pl. díjmentes, lebeszélhető vagy költségcsökkentő opció) kialakítani, amelyek a Szolgáltatás előfizetési díját vagy a hívásdíjakat (hívásfelépítési és forgalmi díj) módosítják.

(2) A Szolgáltató a kedvezményeket, amennyiben a Szerződés másképp nem rendelkezik, a Szerződés határozott időtartama alatt nyújtja. Az igénybe vehető opciókat, kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a Felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit a Szerződés tartalmazza.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, a Szolgáltató jogosult arra, hogy a Szerződés határozott idejének lejártát követően határozatlan idejűvé váló Szerződés hatálya alatt, a szerződés meghosszabbítása vagy feltételeinek módosítása esetén a kedvezmény nyújtásának feltételeit (díját, mértékét) eltérően állapítsa meg vagy nyújtását megszüntesse.

(4) Ha a Megrendelő a díjkedvezmény opciót a Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően mondja le, köteles az opció nettó havidíjának a határozott idő végéig hátralévő időszakra vonatkozó összegét egyösszegben a Szolgáltató részére kötbérként megfizetni.

7.1.7 Számla tartalma

(1) A Szolgáltató a mindenkor jogszabályoknak megfelelő számlát állít ki a Megrendelő számára.

(2) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint. A számla pénznemétől eltérő pénznemben megállapított rendszeres díjak azon a **Magyar Nemzeti Bank által közzétett deviza középárfolyamon** kerülnek átváltásra, amely napon a Szolgáltató a számlát kiállította, egyszeri díjak esetén azon az árfolyamon, amelyik napon az adott tevékenységet a Szolgáltató végrehajtotta.

(3) A Szolgáltató jogosult a Megrendelővel fennálló több Szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni. A belépési, szerelési és egyéb, esetenként felmerülő egyszeri díjakról, kötbérről vagy az esetleges kártalanításról a rendszeres díjaktól elkülönített számla kerülhet kiállításra.

(4) A Szolgáltató az **Áfa tv.**-ben meghatározott ÁFÁ-t a számla végösszegében érvényesíti a Megrendelő felé, kivéve, ha a Megrendelő tevékenysége fordított adózás hatálya alá esik és erről hitelt érdemlően értesítette a Szolgáltatót, vagy a kiszámlázott tétel alanyi ÁFA mentes körbe tartozik.

(5) A Szolgáltató az **Áfa tv. 58. §-a** szerint a folyamatosan igénybe vett, időszaki elszámolású szolgáltatások díjait tartalmazó számla teljesítési idejének meghatározásakor a számlán szereplő előfizetési és forgalmi díjak által érintett teljes időszakot, előfizetési díj hiányában pedig a forgalmi díj által érintett teljes időszakot veszi figyelembe.

(6) A számlán feltüntetett fizetési határidő a Felek külön megállapodásának hiányában a számla kibocsátásától számított **10. naptári nap**.

(7) Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltatás előfizetési díjait több számlázási ciklust összefogva **1 évnél** hosszabb időszakra előre megfizeti, tekintettel arra, hogy folyamatos teljesítésű, időszaki elszámolású szolgáltatásokat tartalmazó számla **1 naptári évnél** hosszabb időszakot nem ölelhet fel, a Szolgáltató az **Áfa tv. 58. §-ában** foglaltak szerint egyidejűleg több számlát állít ki, amelyek végösszege megegyezik az előre megfizetett havidíjak összegével éves bontásban. Az előre fizetett időszak letelte után a Szolgáltató havonta, vagy a Szerződésben meghatározott periódus szerint állítja ki a számlát.

(8) Részletfizetés esetén a kezdőrészt követő számlákon a fizetendő részlet mellett a számlán megjelenő Adminisztrációs díj és annak **100%-os** kedvezménye technikai okokból kerül feltüntetésre, a Megrendelőre nem ró további kötelezettséget.

(9) Ha a Megrendelő a díjfizetési kötelezettségének azért nem tud eleget tenni, mert az esedékes díjakról szóló számlát a Szolgáltató azért nem tudja kiállítani, mert a Megrendelő adószáma hibás, felfüggesztett vagy megszűnt, a Szolgáltató az **ÁSZF 12.3.1 pontja** szerint a díjtartozás esetén irányadó folyamatok szerint jár el, azzal, hogy a Szolgáltató a Megrendelőt érvényes számlázási adatok megadására szólítja fel.

7.1.8 Számla megküldése

(1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap **0:00 órájától** az utolsó nap **24:00 órájáig** tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a hónap **15. napjáig** számlát állít ki és küldi meg a Megrendelő részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó – pozitív előjelű – tételek összege nem éri el a **100,- Ft+ÁFÁ-t**, akkor nem készít számlát a Megrendelőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a **100,- Ft+ÁFÁ-t** elérte vagy meghaladta.

(3) Ha a Megrendelő a számlát a **tárgyhó 25-éig** nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjmentes. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy a Megrendelő által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában a Megrendelő által befizetett összeget a számlában jóváírja.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított, az adott Szerződésre érvényes elévülési időn belül számlázhatja.

(5) A Szolgáltató a számlát PDF fájlformátumú, a számviteli előírásoknak megfelelő – időbélyeggel és elektronikus aláírással ellátott – állományban küldi el a Megrendelő által megadott **legalább 1** vagy több email címre (**e-számla**, amely tartalmazza a NAV XML-t is), vagy a Megrendelő választása szerint

a.) papír alapon készíti el és postai úton küldi el a Megrendelő székhelyére vagy a Megrendelő által megadott számlázási címre (**normál számla**), vagy

b.) PDF fájlformátumú, a normál számla eredeti képi formáját megőrző – időbélyeggel vagy elektronikus aláírással nem rendelkező, kinyomtatás után a normál számlával megegyező tartalmú – állományban emailben küldi el a Megrendelő által megadott **legalább 1** vagy több email címre (**távszámla**).

(6) A számlán feltüntetett fizetési határidő megállapításánál a Szolgáltató azzal a vélelemmel él, hogy

a.) normál számla esetén a Megrendelő a postára adást követő **7. napon** vette kézhez,

b.) e-számla vagy távszámla esetén a számla a Szolgáltató rendszerében tárolt küldés időpontjában a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget a Megrendelő vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(7) Az e-számla vagy a távszámla újraküldése díjmentes, normál papír alapú számlamásolat kiállításáért a Megrendelőnek az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott díjat kell fizetnie, kivéve, ha a számlamásolat igénylésének oka a számla postai kézbesítés elmaradása a (3) bekezdésben foglaltak szerint.

7.1.9 Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult a Felek külön megállapodásának hiányában évi **20%-os** mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha a Megrendelő a számlán feltüntetett fizetési határidőig a számla összegét nem fizeti meg.

(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a Megrendelő a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség a **Ptk. 6:154. § (3) bekezdése** szerint akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

(3) A Megrendelőt elutasított számlapanasz esetén – a fizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét a Megrendelő kérésére visszafizeti. Az **ÁSZF 7.5 pontja** szerinti díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.1.10 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás, zálogjog

(1) Ha a Megrendelő a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató felhívja a figyelmét a késedelemre.

(2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Megrendelőnek postai úton vagy a Megrendelő erre vonatkozó nyilatkozata esetén emailben (**e-felszólító**) írásbeli fizetési felszólítást küld és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről. A felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására az **ÁSZF 5.2.1 pontjában** leírtak szerint.

(3) A fizetési felszólítás megküldése során a Szolgáltató a Megrendelő ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy

- a.) a hagyományos papír alapú felszólítást a Megrendelő a postára adást követő **7. napon** vette kézhez,
- b.) az e-felszólítót a Szolgáltató rendszerében tárolt küldés időpontjában a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget a Megrendelő vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(4) Amennyiben a Megrendelő az ügyfélszolgálaton vagy a kintlévőség-kezelési csoport kintlevoseg@invitech.hu email címén igazolja tartozása kiegyenlítését, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított **72 órán** belül (**ÁSZF 5.2.1 (4)**) visszakapcsolja a Szolgáltatást. A Megrendelő által elindított, de a Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések vonatkozásában a Megrendelő köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

(5) A Megrendelő fizetési késedelme esetén, amennyiben tartozását a Megrendelő a fizetési felszólítást (az **Eht. 134.§ (7) bekezdés** szerinti első értesítés elküldését) megelőzően nem rendezi, a Szolgáltató jogosult a Megrendelő díjtartozásával kapcsolatos tevékenységek költségeit áthárítani a Megrendelő felé. A Szolgáltató jogosult kiszámlázni a fizetési késedelem esetén alkalmazott felszólítási eljárás megindításának **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott egyszeri díját, valamint a korlátozásból való visszakapcsolás díját.

(6) Ha a Megrendelő fizetési késedelembe esik, akkor a késedelmi kamaton túl a Szolgáltató érvényesítheti a követelés behajtásával kapcsolatos költségek megtérítésére a behajtási költségátalányról szóló **2016. évi IX. törvényben** meghatározott behajtási költségátalányt.

(7) A Megrendelő Adatközpontban elhelyezett vagy ott tárolt Eszközein a Megrendelő fizetési késedelme esetén a Szolgáltatónak – a késedelem időtartamára és kizárólag annak összege erejéig – törvényes zálogjoga keletkezik. A zálogjog fennállásának ideje alatt az Eszközöket a Megrendelő az Adatközpontból nem viheti el, az Eszközök elszállítását a Szolgáltató a zálogjog fennállása teljes időtartama alatt megakadályozhatja, a felszólítás ellenére nem teljesített fizetés esetén pedig a zálogjogra vonatkozó szabályok szerint járhat el.

(8) Amennyiben Szolgáltatónak bármilyen jogcímen fizetési kötelezettsége keletkezik a Megrendelő felé, azt a kötelezettség keletkezését követően a Megrendelő számlaegyenlegén történő jóváírásként teljesíti és a Megrendelővel szemben fennálló követelésébe beszámítja.

7.1.11 Díjmódosítás feltételei

A díjakat érintő módosítást a Szolgáltató a Felek eltérő megállapodásának hiányában

- a.) a hónap 25. napjáig beérkező Megrendelés esetén a bejelentést követő hónap első napjától,
- b.) a hónap 25-e, és a hónap utolsó napja között beérkező Megrendelés esetén a bejelentést követő második hónap első napjától

teljesíti.

7.2 Számla kiegyenlítése

(1) A számla végösszegét a számlán feltüntetett fizetési határidőig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

(2) A számla kiegyenlítése banki átutalás útján a Szolgáltató számlán feltüntetett bankszámlaszámára történhet. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

(3) Díjfizetés napjának azt a napot kell tekinteni, amelyiken a teljes összeget a számlavezető bank a Szolgáltató bankszámláján jóváírta.

(4) A számla kiegyenlítését terhelő banki és egyéb költségeket a Megrendelő köteles viselni.

7.3 Kártérítési eljárás szabályai

(1) Amennyiben a Megrendelőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az **ÁSZF 7. fejezetében** meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártalanítási igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie.

(2) A bejelentés kivizsgálásával Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról a Megrendelőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra az **ÁSZF 6.4 pontjában** írtak irányadók.

(3) A Szerződésekből eredő polgári jogi, ezen belül a kártérítési igények elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az **Eht. 143. § (2) bekezdése** alapján **1 év**, informatikai és egyéb szolgáltatások esetében a **Ptk. 6:22. §-ban** foglaltak szerint **5 év (ÁSZF 6.2 (6))** után évülnek el.

7.4 Kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1 Kötbér mértéke és megfizetésének módja

- (1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.
- (2) Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a vállalt, az egyes szolgáltatási elemekre vonatkozó szolgáltatási szintek alatt nyújt szolgáltatást, úgy kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére. A kötbérszámítás alapját csak azon szolgáltatási elemekre vonatkozó díjak képezik, amelyek tekintetében a Szolgáltató szerződésszegést követett el. Amennyiben a díj mértéke nem állapítható meg, a Szolgáltató a hibás teljesítéssel arányos kötbér megfizetésére köteles.
- (3) A kötbér érvényesítési igényét a Megrendelőnek írásban kell a Szolgáltató felé benyújtania.
- (4) Amennyiben az ÁSZF alapján bármelyik Fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja a Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben feltüntetett vagy más módon meghatározott díj ÁFA nélküli (nettó) összege értendő.
- (5) A Megrendelőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
- (6) A jogosként elbírált igényt a Szolgáltató
 - a.) a havi számlán a Megrendelő számlaegyenlegén történő jóváírásként érvényesíti, vagy
 - b.) a Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét a Megrendelő részére egy összegben – amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással fizeti meg.

7.4.2 Kötbér a szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelme miatt

- (1) A Szerződésben meghatározott határidő elmulasztása esetén – az ellátási területen kívüli felszerelési helyen létesített Szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok (**ÁSZF 2.4.3**) figyelembe vételével – a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege
 - a.) elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén
 - aa.) minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj **1/15 (egytizenötöd)** része, belépési díj hiányában a Szerződésben meghatározott havi előfizetési díj **1/30 (egyharmincad)** részének **nyolcszorosa**, de legfeljebb az érintett Szolgáltatás **1 havi** díjának összege.
 - ab.) Amennyiben a Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért a Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Szerződés megszűnéséig az aa.) bekezdés szerinti kötbér **felét** köteles megfizetni.
 - b.) informatikai és egyéb szolgáltatás esetén a havidíjnak megfelelő összeg **1/30 (egyharmincad)** részének **négyszerese**, minden megkezdett naptári nap után, de legfeljebb az érintett Szolgáltatás **1 havi** díjának összege.
- (2) A Szolgáltatót nem terheli kötbérfizetési kötelezettség, ha a késedelemét kimentí, vagy olyan késedelem esetén, amely a Szolgáltatónak nem felróható okból (pl. szállítói késedelem, a Megrendelő vagy harmadik személyek okozta akadályoztatás miatt) következett be (**ÁSZF 2.4 (15)**).

7.4.3 Kötbér a Szolgáltatás átírásának késedelme miatt

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatás átírását a vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért fizet az átvevő Megrendelő számára, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának **1/10 (egytized)-e**, átírási díj hiányában a Szerződésben meghatározott havi előfizetési díj **1/30 (egyharmincad)** része naponta.

7.4.4 Kötbér az Áthelyezés teljesítésének késedelme miatt

- (1) A Szolgáltató által a Szolgáltatói ajánlatban vállalt határidő be nem tartása esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott áthelyezés díjának vagy a Szolgáltatói ajánlatban közölt szerelési díj **1/3 (egyharmad)-a**. Egyszeri díj hiányában áthelyezés után fizetendő havidíj **1/30 (egyharmincad)** részének **háromszorosa** minden megkezdett nap után, de legfeljebb az érintett Szolgáltatás **1 havi** díjának összege.
- (2) A Szolgáltatót nem terheli kötbérfizetési kötelezettség, ha a késedelemét kimentí, vagy olyan késedelem esetén, amely a Szolgáltatónak nem felróható okból (pl. szállítói késedelem, a Megrendelő vagy harmadik személyek okozta akadályoztatás miatt) következett be (**ÁSZF 2.4 (15)**).

7.4.5 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

- (1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles
 - a.) a hibaelhárítás során előírt értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
 - b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- (2) A kötbér mértéke elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatás Szerződés szerinti havi előfizetési díjának és az előző havi forgalmi díjának **1/30 (egyharmcad)** részének
 - a) **egyszerese** az (1) bekezdés a.) pontja szerinti esetben,
 - b) **négyszerese** az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a Szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
 - c) **nyolcszorosa** az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.
- (3) A kötbér mértéke informatikai és egyéb szolgáltatás esetén minden kiesett óra után a Szolgáltatás havidíjának megfelelő összeg **1 órára vetített eső összegének négyszerese**, de legfeljebb **1 hónap** havidíjának megfelelő összeg. Amennyiben a kiesés mértéke nem éri el az **1 órát**, úgy a Szolgáltató a kiesés mértékével arányos kötbért fizet.
- (4) A Megrendelőt nem illeti meg kötbér, ha
 - a.) a hibát a Megrendelő az **ÁSZF**-ben írtak szerint nem jelentette be,
 - b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította,
 - c.) a javítás elhalasztását a Megrendelő kérte,
 - d.) a hibát Vis Maior helyzet idézte elő, vagy
 - e.) a Szolgáltatás nyújtása ellehetetlenült, a műszaki alkalmasság megszűnése miatt az **ÁSZF 5.1.8 pontja** szerint szünetel és az **ÁSZF 6.1.8 pontjában** foglaltak szerint a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból nem állítható helyre.

7.4.6 Kötbér a Szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt

- (1) Amennyiben a Szerződés egyedi szolgáltatásminőségi követelményként meghatározza az adott Szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét (SLA), és az egyedi hibák miatti összes szolgáltatás kiesési idő meghaladja a vállalt éves kiesési időtartamot, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni.
- (2) A Szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét a meghatározott időszakra vonatkozóan az alábbi időtartamok aránya adja meg %-ban kifejezve:
 - a.) azon kiesett (hibás) időszakok összessége, amely alatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető;
 - b.) teljes idő, amely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető.
- (3) Kiesési időnek számít, ha a Megrendelő a Szolgáltatást a hiba következtében nem, vagy a Szolgáltató által vállalt (garantált) minőséghez képest alacsonyabb minőségben volt képes igénybe venni. Nem számít kiesési időnek, ha a tartalékolt Előfizetői hozzáférési pont a fő elérési hibája esetén a tartalék (back-up) elérésen keresztül elérhető volt.
- (4) A kötbér mértéke elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén a Megrendelő által az adott Szerződés alapján az érintett Szolgáltatással vagy szolgáltatás-elemmel kapcsolatban a meghatározott időszakra kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havidíj alapján **1 órára vetített összeg háromszorosa** minden megkezdett órára, de legfeljebb az adott szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem **1 hónapra** fizetendő havidíjának összege.
- (5) A kötbér mértéke informatikai és egyéb szolgáltatás esetén a Szolgáltatás havidíjának megfelelő összeg **egy órára vetített eső összegének négyszerese** minden kiesett óra után, amely meghaladja a vállalt értéket. A Szolgáltató által így fizetendő kötbér maximális összege **1 hónap** havidíjának megfelelő összeg. Amennyiben a kiesés mértéke nem éri el az **1 órát**, úgy Szolgáltató a kiesés mértékével arányos kötbért köteles fizetni.
- (6) A Megrendelőt nem illeti meg kötbér
 - a.) ha a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
 - b.) ha a hibát Vis Maior helyzet idézte elő,
 - c.) az **ÁSZF 5.1.2 pontja** szerinti szünetelések (karbantartások) időtartamára.
- (7) A Szolgáltató ugyanazon hibára tekintettel csak egy jogcímen fizet kötbért, azaz, ha már történt kötbér fizetés a Megrendelő részére a hibajavítási idő túllépése miatt, úgy a rendelkezésre állás megsértése esetén fizetendő kötbér összegének kiszámításakor a már így megállapított és/vagy kifizetett időtartamot le kell vonni.

7.4.7 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt

(1) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.

(2) A kötbér mértéke a visszakapcsolási díj **1/3 (egyharmad)-a**. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke a Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj **1/30 (egyharmincad) részének négyszerese**.

7.4.8 Kompenzáció a számhordozás vagy szolgáltatóváltás során megvalósuló szolgáltatáskiesés és az eljárás késedelme miatt

(1) Az átvevő szolgáltató internet-hozzáférés szolgáltatóváltás esetén a Megrendelő, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére írásbeli kérelem esetén kompenzációt fizet,

a.) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az **1 munkanapot**, vagy

b.) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve – ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is –, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

(2) A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.

(3) A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az **1 munkanapot** meghaladó minden további napra **10 000 Ft**, de legfeljebb **50 000 Ft**.

(4) Késleltetés esetén a kompenzáció összege **5000 Ft** naponként, de legfeljebb **25 000 Ft**.

(5) Nem jogosult a Megrendelő vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést a Megrendelő, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a Szolgáltató részére nem tette lehetővé.

7.4.9 Kötbér a határozott idejű Szerződés lejáratá előtti teljes vagy részleges megszűnése miatt

(1) Amennyiben a határozott időtartamú Szerződés a Megrendelő érdekkörében felmerülő ok miatt a határozott időtartam lejáratá előtt részben vagy egészben megszűnik – ideértve a Szerződés értékét vagy mennyiségét csökkentő módosítást is –, az érintett szolgáltatás-elem vonatkozásában a kötbérszámítás alapja

a.) az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon meghatározott és a Megrendelő által megfizetett egyszeri (belépési) díj különbözete, és

b.) a Szerződés részleges megszűnésétől a Szerződés szerinti határozott időtartam lejáratáig járó havidíjak és a Megrendelő által megfizetett havidíjak különbözetének összege, vagy

c.) a Szerződés teljes megszűnésétől a Szerződés szerinti határozott időtartam lejáratáig járó havidíjak összege, és

d.) telefonszolgáltatás esetén, amennyiben a Szerződés tartalmazza, a határozott időtartam fennmaradó részére a Minimum havi forgalmi vállalás (MCF) összegének **75 %-a**.

(2) Ugyanez a jogkövetkezmény terheli a Megrendelőt abban az esetben is, ha a határozott időre kötött Szerződést a Szolgáltató mondja fel a Megrendelő szerződésszegő magatartására való hivatkozással.

(3) A Szolgáltató a kötbérfeltételeket arra tekintettel állapította meg, hogy a Szolgáltatást a Megrendelő az általa vállalt határozott időtartam alatt a Szerződésben meghatározott díjak ellenében igénybe veszi.

7.4.10 Jóváírás az Invitech Office 365 szolgáltatás rendelkezésre állási idejének alulteljesítése miatt

(1) A jóváírás képezi a Szolgáltató teljes és kizárólagos kompenzációját a vállalt rendelkezésre állás idejének alulteljesítése esetén.

(2) A Megrendelő jóváírásra akkor jogosult, ha

a.) írásban ezt kéri a Szolgáltatótól, legkésőbb az arra az időszakra vagy hónapra következő hónap végéig, amelynek tekintetében a Megrendelő jóváírást kíván érvényesíteni, és

b.) nincs lejárt számlatartozása, és

c.) a jóváírás összege legalább **100 (egyszáz) Ft**.

(3) A jóváírási kérésnek tartalmaznia kell a hibával érintett Felhasználói fiókokat, a hibajelenség lehetőség szerinti részletes leírását, valamint dátum és pontos idő szerint annak az időtartamnak a megjelölését, amikor a rendelkezésre állási idő a vállalt szintek alatt volt. A Szolgáltató a jóváírást csak akkor biztosítja, ha a Gyártó által mért adatokból megállapítható a szerződésszegés.

(4) A Szolgáltató a jóváírás mértékét az érintett Szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem típusa, díja és a kiesési idő, valamint az érintett Felhasználói fiókok vagy egyéb egységek százalékos aránya alapján állapítja meg.

7.5 Díjvisszatérítés rendje

(1) A Megrendelő egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén a Szolgáltató a Megrendelő kifejezett írásbeli kérésére fizeti vissza a különbözetet.

(2) A Megrendelő egyenlegén keletkezett túlfizetést a következő havi számlában a számlaegyenlegen történő jóváírással, vagy

- a.) a Megrendelő más folyószámlájára történő átvezetéssel, vagy
- b.) amennyiben a túlfizetés a Megrendelőtől eltérő befizető befizetése(i) nyomán keletkezett, a befizető által megadott bankszámlára történő átutalással

20 napon belül teljesíti a Szolgáltató.

(3) A (2) a.) és b.) módok abban az esetben is alkalmazhatók, ha a jogviszony megszűnése miatt az adott folyószámlán nem készül több számla.

8. Számhordozással és internet-hozzáférés szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1 Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

(1) A Szolgáltató átvevő és átadó szolgáltatóként is biztosítja Megrendelőinek a számhordozást, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

(2) A Szolgáltató átvevő szolgáltatóként köteles elfogadni az előfizetői hívószám (telefonszám) megtartására vonatkozó igényt, amennyiben az Igénybejelentés megfelel az ÁSZF-ben foglaltaknak, valamint a Szolgáltató átadó szolgáltatóként köteles közreműködni az előfizetői hívószám (telefonszám) megtartására vonatkozó eljárásban.

(3) A Megrendelő az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet. A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a **10-et** meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval - és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével - előzetesen egyeztet.

(4) A Megrendelőnek az új Szerződés megkötésére vonatkozó Igénybejelentésével egyidejűleg kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben a Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az Igénybejelentés során

- a.) a Szolgáltató (átvevő szolgáltatóként) azonosítja az Igénylőt és új Szerződést köt,
- b.) a Szolgáltató és a Megrendelő megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról vagy időtartamról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- c.) a Megrendelő a Szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

(5) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt megtagadhatja, ha

- a.) a Megrendelő az általa megadott adatok alapján nem azonosítható, vagy
- b.) a Megrendelőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint **30 napja** lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató a Megrendelőt igazolhatóan értesítette, vagy
- c.) az átadó szolgáltató a (3) bekezdés szerinti esetekben egyeztetést igényel, vagy
- d.) utólagos számhordozásra a megszűnt Szerződés Megrendelője nem jogosult.

(6) A Megrendelőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről a Megrendelő képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Átvállalás hiányában a Megrendelő a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizeti.

(7) A Szolgáltató jogosult a Megrendelő részére a (6) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről a Megrendelővel egyéb módon megállapodni.

(8) A számhordozási igény elutasításáról a Szolgáltató haladéktalanul értesíti a Megrendelőt, és amennyiben szükséges újra azonosítja a (4) bekezdés szerint.

(9) A Megrendelő és a Szolgáltató közötti Szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg a Megrendelőnek az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződése megszűnik vagy módosul és azon számokra, amelyekre a Megrendelő nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy a Megrendelő kérésére a szolgáltatást megszünteti, amelyet a Megrendelő az átadó szolgáltatónál kezdeményezhet.

(10) A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői hívószám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek **6 hónap** korlátozási időtartam alatt az átvevő szolgáltatónál maradnak. A hordozott számot a Szolgáltató kifejezett felhasználói igény hiányában **3 hónapig** nem rendeli új Szerződéshez. Amennyiben a korlátozási időtartam alatt a hordozott előfizetői hívószámot időközben nem hordozták el, és a hordozott előfizetői hívószámra a nem kötöttek új Szerződést,

a hordozott előfizetői hívószám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra előfizetőhöz rendelkezhetővé válik.

(11) A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik.

(12) A hordozott és a nem hordozott hívószámmal rendelkező Megrendelők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

(13) Ha a Szerződés a Megrendelő általi felmondással szűnt meg, a volt Megrendelő az átvevő szolgáltatónál utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt Szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a Szerződés megszűnését követő **31 napon** belül, ha e jogáról a Szerződésben nem mondott le.

(14) A Szolgáltató a Megrendelő részére a számhordozás kezdeményezésétől a számhordozás sikeres megvalósulásáig ideiglenes számot biztosíthat. Sikertelen számhordozás esetén az ideiglenes számon nyújtott Szolgáltatás alapját képező Szerződést a Megrendelő jogkövetkezmény nélkül felmondhatja.

(15) A számhordozás során megvalósuló szolgáltatáskiesés, vagy késedelem esetén a Megrendelőt a jelen **ÁSZF 7.4.8 pontjában** rögzített kompenzáció illeti meg.

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

(1) Internet-hozzáférés szolgáltatóváltás igénylése esetén, amennyiben a műszaki feltételek adottak, a Szolgáltató átvevő és átvadó szolgáltatóként is biztosítja, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az internet-hozzáférés szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az **1 munkanapot**.

(2) A szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelő az internet-hozzáférés szolgáltatóváltási igényét – az új Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a Szolgáltató részére jelenti be.

(3) Ha az igényelt Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a.) a Szolgáltató azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelőt, és új Szerződést köt, és
- b.) a Szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelő szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját vagy időtartamát, és az átvadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat, és
- c.) a szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelő megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a Szolgáltatás megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átvadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

(4) A szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelő a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja.

(5) Az igényt az átvadó szolgáltató elutasíthatja

- a.) a Megrendelő sikertelen azonosítása esetén;
- b.) ha a Megrendelőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átvadó szolgáltatóval szemben több mint **30 napja** lejárt számlatartozása van, amelyről az átvadó szolgáltató a Megrendelőt igazolhatóan értesítette;
- c.) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

A szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat folytatható.

(6) A szolgáltatóváltás során megvalósuló szolgáltatáskiesés, vagy késedelem esetén a Megrendelőt a jelen **ÁSZF 7.4.8 pontjában** rögzített kompenzáció illeti meg.

9. A Szerződés időtartama

(1) A Szerződés, ideértve az Egyedi Szerződést és a Keretszerződést is – a Szolgáltató és a Megrendelő megállapodása szerint – határozatlan vagy határozott időre jöhet létre. Azok a Szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű Szerződésnek minősülnek.

(2) Amennyiben a Megrendelő a Szerződést határozott időre köti, határozott időtartam kezdőnapja a Szolgáltatás Aktiválásának a napja, több végpont esetén a legkésőbb üzembe helyezett végpont Aktiválásának napja, azonban a Szolgáltató részteljesítésre is jogosult a Szerződésben foglaltak szerint. A hónapokban megállapított határozott időtartam azon a napon jár le, amely számánál fogva az előzőekben meghatározott kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hónap utolsó napján.

(3) Az Aktiválás pontos időpontjáról és a Szerződés határozott idejének lejártáról a Megrendelő a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán pontos információt kaphat.

(4) A határozott időtartamú Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével változatlan feltételekkel határozatlan időtartamú Szerződés lép, kivéve, ha a Megrendelő egyoldalúan – vagy a Megrendelő és a

Szolgáltató közös akaratall – a szerződéskötéskor, vagy a határozott idő lejártát legalább **30 nappal** megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a Szerződést megszünteti.

(5) A Felek a határozott idejű Szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról a Szerződés megkötésekor – e lehetőségnek a Szerződésbe foglalásával – és a Megrendelő kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1 Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

(1) A Szolgáltató a kezelésében lévő személyes adatokat az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelően az érintett hozzájárulása alapján, a Szerződés vagy jogi kötelezettség teljesítése érdekében, kivételes esetben jogos érdekből (érdekmérlegeléshez kötötten) kezeli.

(2) A Szolgáltató által az **Eht. 154. § (1) bekezdés** alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok körét az **ÁSZF 2.1.2 (5) bekezdése** tartalmazza.

10.1.1 Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

(1) A Szolgáltató a Megrendelői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató természetes személyeknek nem nyújt szolgáltatást, az adatkategóriák akkor jelentenek személyes adatot, ha jellegénél fogva természetes személyhez kapcsolódhat pl. kapcsolattartó, vagy ha a létesítési hely személyhez kötődik, ill. a Felhasználó vagy a Végfelhasználó személyéhez köthető.

(2) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – az **ÁSZF 10.2.2 pontjában** írtakra is figyelemmel – az alábbi módon tárolja:

- a.) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
- b.) a Szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok vagy eredeti képi formáját megőrző másolata formájában.

(3) Az adatkezelés jogcíménél „**KÖTELEZŐ**” alatt olyan adatokat értünk, amelyek kezelése elengedhetetlen a Szolgáltatás nyújtása érdekében, vagyis ezek esetében nem a Megrendelő hozzájárulásán alapul az adatkezelés.

(4) A Megrendelő által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatok esetében a Megrendelő felelősséget vállal azért, hogy ehhez rendelkezik a megfelelő joggalappal, így különösen a megadott kapcsolattartási adatok esetében a Szerződésben megjelölt érintett hozzájárult személyes adatainak Szolgáltató általi adatkezeléséhez vagy a Megrendelő azok átadására más alkalmas jogcímmel rendelkezik.

(5) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Megrendelő neve székhelye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 154. § (1), (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő b.) Szerződés megszűnését követő 1 év c.) Szerződés megszűnését követő 8 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizetői hozzáférési pont helye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1), (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) Szerződés megszűnését követő 1 év c.) Szerződés megszűnését követő 8 év
Megrendelő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 154. § (1) (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. §	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő, b.) Szerződés megszűnését követő 1 év
Megrendelő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 154. § (1), (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) A Szerződés megszűnését követő elévülési idő, b.) A Szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Kapcsolattartásra alkalmas céges elérhetőségek: központi e-mail cím, központi telefonszámok, fax-szám, értesítési cím	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) A Szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ, a többi ÖNKÉNTES a.) Szerződés teljesítése, Eht. 154. § (1), (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés vagy b.) Megrendelő hozzájárulása	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő b.) az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizetői szolgáltatás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító), Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői hozzáférési pont azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	Internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht 157. § (2) bekezdés b) pont	Szerződés megszűnését követő elévülési idő
Kapcsolattartó személy adatai: név, emailcím, telefonszám, egyéb elérhetőség	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	ÖNKÉNTES Megrendelő szavatolja a jogcím rendelkezésre állását	Szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A Megrendelő címe és a Szolgáltatás típusa	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. §	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő b.) Szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont	A szerződés megszűnését követő elévülési idő
Hívó és hívott előfizetői számok	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b.) Eht. 159/A. §	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli bizonylat megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c.) A számla keltétől számított 8 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő, b.) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén a Szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Szerződés megszűnését követő elévülési idő
Telefonszolgáltatás esetén a Megrendelők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérlétére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Megrendelő hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	Szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A Szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ Eht. 159/A. § f) pont	Az adatok keletkezését követő 1 évig az Eht. 159/A. § (3) bekezdés szerint

<i>Adat fajtája</i>	<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés jogcíme</i>	<i>Az adatkezelés időtartama</i>
A szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ Eht. 159/A. § g) pont	Az adatok keletkezését követő 1 évig az Eht. 159/A. § (3) bekezdés szerint
Távollévők között telefonon történt szerződéskötés hangfelvétele	A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása	ÖNKÉNTES	Szerződés megszűnését követő elévülési idő
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a.) Hibabejelentés, a hibaelhatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b.) Egyéb bejelentések visszakövetése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 141. § (1) bekezdés b.) Eszr. 4. § (5) bekezdése alapján a Megrendelő ÖNKÉNTES hozzájárulása esetén	a.) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b.) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva 1 évig
Adatközpontba való belépéskor rögzített személyes adatok (név, cím, személyi ig. vagy más arcképes igazolvány száma)	a.) Az adatközpontba való belépésre vonatkozó jogosultság ellenőrzése, visszakövetése, b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) szerződés teljesítése b.) Btk. 375. § (4), valamint 385. §. (4) c) bekezdése alapján számított elévülési idő	Az adatok keletkezésétől (belépéstől) számított 10 év
Adatközpontban működő megfigyelő rendszer által rögzített kép- és hangfelvétel	Az adatközpontban történő tevékenység ellenőrzése, visszakövetése	KÖTELEZŐ szerződés teljesítése	Az adatok keletkezésétől számított 30 nap

10.1.2 Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:
- a.) az **Eht. 158. §** alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
 - b.) az **Eht. 162. § (4) bekezdése** alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása, valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – a Megrendelő hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
 - c.) az **Eht. 150. §** alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
- (2) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a Szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a vonatkozó NMHH rendeletben meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az **Eht. 157. §** szerint jogszerűen kezelhető adatok körében a Megrendelő azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

- (3) A Megrendelő adatait a vonatkozó NMHH rendelet szerinti feltételek fennállása esetén, illetve abban az esetben kell a közös adatállományba továbbítani, ha
- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a Szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Megrendelő számára részben vagy egészben korlátozta,
 - b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett a Megrendelő ellen, illetve az Megrendelő tartózkodási helye ismeretlen, vagy
 - c) az Igénylő, illetve a Megrendelő kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az **ÁSZF 10.1.2 pont** rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni a Megrendelő adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Megrendelőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
- a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
 - b.) az **Eht. 157. § (8) – (10a) bekezdésében** megjelölt szerv, illetve hatóság.
- (8) A Megrendelő előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a **Grtv.** alapján a Megrendelő megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozóként minősül.
- (9) A rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások azonosítása céljából az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint a Megrendelő vagy a felhasználó írásbeli kérelmére a Megrendelő vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolító személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó Megrendelő azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.
- (10) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az **Eht. 157. § és 159/A. §-ában** meghatározott hatóságok felé.
- (11) A Szolgáltató által kezelt adatok a Megrendelő hozzájárulása nélkül átadhatók:
- a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
 - b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
 - c.) a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló **1/2002. (I. 17.) IM rendelet** előírásai szerint a végrehajtónak;
 - d.) **Infotv.** szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
 - e.) azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.
- (12) 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 Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszereőségéért felelős.
- (13) Belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt adatok közül a Megrendelő családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, a Szolgáltatás 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.
- (14) A Szerződés megkötésekor a Megrendelő hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.
- (15) A Megrendelő nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatók a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára, illetve egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók részére telefonkönyvkiadás céljára.

10.1.3 Adatkezelői utasítás alapján végzett adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések

- (1) Amennyiben az **Infotv.**, valamint a **GDPR** alapján a Megrendelő adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozóként minősül, a Szolgáltató köteles az alábbiak szerint teljesíteni szerződéses kötelezettségeit.

(2) Az adatfeldolgozás tárgya a Felek között létrejött Szerződésben meghatározott alap- és kiegészítő szolgáltatásokkal érintett személyes adatok kezelésével kapcsolatos adatfeldolgozói műveletek.

(3) A Szolgáltató garanciát nyújt az adatfeldolgozás **Infotv.** és **GDPR** követelményeinek való megfelelésére és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.

(4) A Szolgáltató a **GDPR-nak** megfelelően az alábbi kötelezettségeket vállalja:

- a.) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli – beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is –, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;
- b.) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;
- c.) meghozza az adatkezelés biztonságára vonatkozó intézkedéseket;
- d.) további adatfeldolgozót az adatkezelő előzetesen tett felhatalmazása nélkül nem vehet igénybe;
- e.) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;
- f.) segíti az adatkezelőt az az adatkezelés biztonságával, az adatvédelmi incidens kezelésével kapcsolatos bejelentési és tájékoztatási kötelezettségével, az adatvédelmi hatásvizsgálat teljesítésével kapcsolatban, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;
- g.) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően a jelen Szerződésben foglaltak szerint vagy az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;
- h.) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a jelen pontban meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

(5) A Szolgáltató adatfeldolgozással kapcsolatos tevékenysége vonatkozásában elsősorban a Szerződésben foglaltak tekintendők írásbeli adatkezelői utasításnak. A Szerződésben nem szabályozott esetben az utasítás írásbeliségére a Szerződés kapcsolattartásra vonatkozó szabályai az irányadók.

(6) A Szerződésnek az alvállalkozók igénybevételére vonatkozó rendelkezése az adatkezelő részéről adott általános felhatalmazásnak minősül, amely alapján a Szolgáltató mint adatfeldolgozó további adatfeldolgozót vehet igénybe.

(7) A Szolgáltató a Szerződés megkötésekor, valamint a Megrendelő erre irányuló igénye esetén tájékoztatást ad az általa igénybe vett további (al-)adatfeldolgozók személyéről. A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt minden olyan tervezett változásról, amely további (al-)adatfeldolgozók igénybevételét vagy cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változásokkal szemben kifogást emeljen. A Szolgáltató által igénybe vett további (al-)adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek a Megrendelő és a Szolgáltató között létrejöttek.

10.2 A Megrendelő tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

10.2.1 Megrendelő adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

(1) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki a Megrendelőnek. A Szolgáltató a Megrendelőnek nem adhat tájékoztatást a Megrendelő végberendezésére irányuló hívások hívószámáról a hívószám-kijelzés szolgáltatás kivételével.

(2) A Megrendelő (érintett)

- a.) kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,
- b.) tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,
- c.) élhet az adathordozhatósághoz való jogával,
- d.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint
- e.) kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy kezelésének korlátozását.

(3) A tájékoztatás iránti kérelmet – az adatok biztonsága érdekében – csak a Megrendelő (érintett) részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében a Megrendelő (érintett) a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett –, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató **30 napon** belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást a Megrendelő (érintett) által megadott címre.

(4) A Megrendelő (érintett) a saját rendelkezési körébe tartozó, Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását **15 napon** belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért a Megrendelőt (érintettet) terheli minden felelősség.

(5) A Szolgáltató belső adatvédelmi tisztségviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

(6) A Szolgáltató adatvédelmi tisztségviselője és elérhetőségei:

Név: **dr. Fazekas Balázs**
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon: 06 1 888 3888
E-mail: dpo@invitech.hu

10.2.2 Adatbiztonság

(1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a Szolgáltatás biztonságának, valamint a Szolgáltatás nyújtása során kezelt személyes adatok pl. kapcsolattartó személyek adatai, védelméről.

(2) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

(5) Ha a hálózat egységességével és a Szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon tájékoztatja a Megrendelőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a Megrendelő által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a Megrendelőtől.

10.2.3 Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai

(1) A Szolgáltató az **Eht. 157.§** által adott felhatalmazás alapján jogosult az **ÁSZF 10.1.1 pontban** írtakon túl a Szolgáltatással kapcsolatos személyes adatként kezelni:

- a.) a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI)
- b.) a Megrendelő által kapcsolattartás céljából megadott mobil hívószám.

(2) Az **Eht. 159/A. §-a** által a Mobil Internet Szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- a.) a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- b.) a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok.

(3) A Megrendelő (érintett) hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobilkészíték letiltása érdekében az érintett személy Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország zrt. részére átadja.

10.2.4 Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról

(1) A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a.) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,

- b.) hitelessége és hitelesítése biztosított,
- c.) változatlanlansága igazolható,
- d.) a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

(2) A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

(3) A jelenlegi körülmények között a mobilhálózatban lebonyolított adatátvitel lehallgatása magánszemély harmadik személy számára gyakorlatilag nem megoldható. Ezt a Szolgáltató a Yettel Magyarország Zrt-vel és a Vodafone Magyarország zrt-vel együttműködésben megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja.

(4) A Szolgáltató az Eht. és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, amelynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a hírközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

11. A Megrendelő jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

11.1 Általános rendelkezések

A Megrendelő a szerződéses jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja.

11.2 Egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez (11.3)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot a Megrendelő e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, erről a Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt.
Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot a Megrendelő e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez (11.4)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Megrendelő nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül e-mail útján vagy postai úton vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatain kívül fel kell tüntetnie Szerződése számát.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igényléséhez (11.4)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: egyéni Megrendelő telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy telefonon keresztül.	Kézhezvételt vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap

11.3 Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

(1) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván a Megrendelő azonosításához és az általa igénybe vett Szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak a Megrendelő önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(2) Szolgáltató valamennyi olyan telefonszolgáltatását igénybe vevő Megrendelőjéről, ami e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult, nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában névjegyzéket készíthet.

(3) A Megrendelő számára a Szolgáltató külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:

- kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára.

(4) A Szolgáltató a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában a Megrendelő által a Szerződésben feltüntetett, vagy a Megrendelő által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:

- nyílt adatkezelés: a Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
- rejtett adatkezelés: a Megrendelő kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
- titkos adatkezelés: a Megrendelő adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.

(5) Amennyiben a Megrendelő az adatkezelési módokra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató a Megrendelő telefonállomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.

(6) A Megrendelő az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató a Megrendelő kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben a Megrendelő ezt nem számcserével kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi nyilvános számot – az átminősítés időpontja után – a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.

(7) Titkos telefonállomás (előfizetői hívószám) nem titkossá a Megrendelő írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.

- (8) Nem minősül titkos telefonállomásnak, ha a Megrendelő úgy rendelkezik, hogy a telefonszolgáltatás adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.
- (9) A Szolgáltató minden Megrendelő számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, székhelyét és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax).
- (10) A névsorba a Megrendelő kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
- (11) Bármely adatkezelési mód választása díjmentes, annak módosítása esetén az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott díjat kell fizetni.

11.4 Előfizetői hívásadatok

- (1) A Megrendelő kérésére a Szolgáltatónak – az adatkezelési szabályok figyelembevételével – biztosítani kell, hogy a Megrendelő megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időn belül.
- (2) A kimutatást (számla- vagy hívásrészletezőt) a Megrendelő igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az (1) bekezdésben meghatározott időn belül, amely magába foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.
- (3) A Szolgáltató a kimutatást csak a Megrendelő vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig a Megrendelő írásbeli hozzájárulásával adhatja ki. A Megrendelő meghatalmazását, illetve hozzájárulását közokiratba kell foglalni.
- (4) Amennyiben a Megrendelő kimutatást kér, úgy a Szolgáltatást igénybe vevő, a Megrendelőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére a Megrendelő csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.
- (5) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem vizsgálja, azért kizárólag a Megrendelő tartozik felelősséggel.
- (6) A Szolgáltató a Megrendelő kérésére sem adhatja meg az ingyenes, beleértve az NMHH által a kérés kézhezvételét megelőzően legalább **5 nappal** „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon
- a.) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adata lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
 - b.) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
 - c.) a segélykérő szolgálatokat értesítik.
- (7) A számla- vagy hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

12. Szerződés módosításának és megszűnésének esetei

- (1) A Szerződés módosítására jelen fejezetben írt speciális rendelkezések kivételével az **ÁSZF 2. fejezetében** a Szerződés megkötésére meghatározott szabályok vonatkoznak.
- (2) A Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik Fél kezdeményezheti. A Szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben a Szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, a Szerződés írásban, vagy ugyanolyan formában módosítható, mint ahogyan létrejött.
- (3) A ráutaló magatartással kötött Szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó **Szolgáltatói ajánlat** – a vonatkozó hírközlési jogszabályokban meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt a Megrendelő kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött Szerződés esetén a Megrendelő kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Szerződés esetén a Megrendelő kifejezett írásos nyilatkozata (**Megrendelés**) szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó **Szolgáltatói ajánlat** elfogadásához.
- (4) A Megrendelő tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a Szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás, nem tekinthető a **Szolgáltatói ajánlat** elfogadásának.
- (5) Amennyiben a Megrendelő kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó **Szolgáltatói ajánlatot** kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.
- (6) A Szolgáltató az **ÁSZF 12.1 pontjában** írtakon kívül, valamint a Megrendelő is jogosult egyoldalúan módosítani a Szerződést, ha arra az Egyedi Szerződés maga kifejezetten lehetőséget ad.

12.1 Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, a Megrendelő erről

történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban a Megrendelőt megillető jogok

12.1.1 Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató a Szerződést az Egyedi szerződésre és a Keretszerződésre is kiterjedően az jelen pontban rögzített feltételeknek megfelelően jogosult egyoldalúan módosítani, azzal, hogy az **Eht. 132. §-ában** meghatározottak figyelembevételével az informatikai és egyéb szolgáltatások vonatkozásában is az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra érvényes fő szabályok szerint történik.

(2) A Szolgáltató az ÁSZF módosítás hatálybalépését legalább **30 nappal** megelőzően az **ÁSZF 3.1.7 pontjában** foglaltak szerint értesíti a Megrendelőt az **ÁSZF 12.3.3 (1) c.) bekezdése** szerint őt megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. A Szolgáltató nem köteles a jelen bekezdésben foglalt értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

(3) A Szolgáltató az ÁSZF módosítása útján köteles módosítani a Szerződést, amennyiben azt

- a.) a Szolgáltatóra és a Megrendelőre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
- d.) az NMHH hivatala és/vagy elnöke, a versenyhivatal vagy egyéb hatóság kötelező erejű határozata, Médiatanács felhívása, jogerős bírósági határozat

teszi szükségessé, vagy indokolja.

(4) A Szolgáltató az ÁSZF módosítása útján jogosult módosítani a Szerződést, ha

- a.) a módosításra az ÁSZF-nek a Megrendelő jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett, a Szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen, de nem kizárólagosan:
 - ba.) díjemelés vagy díjcsökkentés,
 - bb.) egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
 - bc.) új szolgáltatások bevezetése, régi szolgáltatások kivezetése,
 - bd.) új technológiák megjelenése, bevezetése, régi, nem támogatott technológiák kivezetése,
 - be.) a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítése,
 - bf.) az olyan költség – a Szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába.

(5) A Szolgáltató egyoldalúan az alábbiak szerint módosíthatja az Egyedi Szerződésben rögzített díjat:

- a.) naptári évente egy alkalommal, legfeljebb a KSH által a megelőző naptári évre közzétett éves fogyasztóiár-index mértékével, vagy amennyiben a megelőző naptári évre vonatkozó éves fogyasztóiár-index mértéke a díjemelés időpontjában nem ismert, az MNB Inflációs Jelentésében publikált előrejelzés alapján,
- b.) amennyiben a szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban közvetített szolgáltatást is nyújt, és ennek a közvetített szolgáltatásnak a Megrendelőt érintő mértéke pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig,
- c.) a mért fogyasztású Szolgáltatás villamosenergia fogyasztásának díját, az átalányfogyasztású Szolgáltatás szolgáltatási díját és a teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztás többletdíját az adott fogyasztási időszak tekintetében külön értesítés nélkül az Áramdíj megváltozásának napjától a b.) bekezdésben foglaltak figyelembe vételével.

(6) Közvetített szolgáltatások kifejezetten, de nem kizárólagosan a Szolgáltatás részeként biztosított licencek, használati jogosultságok, internet határvédelmi kiegészítő szolgáltatások (DDoS, tűzfal, vírusvédelem) és az Adatközpontban biztosított villamosenergia.

(7) A fogyasztóiár-index alapján végrehajtott inflációs díjemelés mértéke díjtételenként számolandó. A díjemelés Megrendelő által történő elfogadására vonatkozó nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az Egyedi Szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén – mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató eleget tett a (2) bekezdés szerinti értesítési kötelezettségének.

(8) Amennyiben a díjak az inflációs díjemelés vagy az Áramdíj megváltozása miatt visszamenőleges hatállyal változnak meg, a Szolgáltató korábbi, már kiszámlázott időszakok díjának korrekcióját különbözethez vagy jóváírásuként utólag kiszámlázza.

(9) A Szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, a Szerződés írásban, vagy ugyanolyan formában módosítható, mint ahogyan létrejött.

(10) Amennyiben a Szerződés módosításához a Megrendelő nyilatkozata is szükséges, azt a Megrendelő az értesítéstől számított **15 napon** belül teheti meg. A nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, kifejezetten, de nem kizárólagosan, amikor a Megrendelő által igénybe vett Szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. A Megrendelő nyilatkozattételének elmulasztása a Szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban a Megrendelő megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az a Szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(11) Amennyiben a Megrendelő a módosítással érintett Szolgáltatást a rendelkezésére álló **15 napon** belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított Szerződés a Felek között abban az esetben, ha a Szolgáltatásra vonatkozó Szerződés az ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és a Megrendelő a Szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

12.1.2 Előfizetői hívószám megváltoztatása

(1) Az Előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a.) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét az NMHH igazolta;
- b.) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

(2) A Szolgáltató köteles a Megrendelőt az Előfizetői hívószám megváltozásáról legalább **30 nappal** előre értesíteni.

(3) Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén a Megrendelő igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Megrendelőhöz, a korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegekészletből a Megrendelő által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

(4) A (3) bekezdésben meghatározott szolgáltatás a Megrendelő kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb **3 hónapig** díjmentes.

(5) A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más Megrendelőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított **1 évig**.

(6) A Szolgáltató a számváltozásról a Megrendelő nyilatkozata szerint a tudakozót **15 napon** belül értesíti, és a számváltozást a telefonkönyv következő kiadásában átvezeti.

(7) A Szolgáltató a megváltozott kapcsolási számot **3 hónapig** nem rendeli más Megrendelőhöz.

12.1.3 Adatközponton belüli áthelyezés

(1) A Szolgáltató az adatközponti struktúra optimális kihasználásának biztosítása, bővítése vagy modernizálása érdekében jogosult a Megrendelő eszközeinek áthelyezését kezdeményezni.

(2) A Szolgáltató az áthelyezést egyeztetni a Megrendelővel, az áthelyezés alatt a Szolgáltatás nyújtása szünetel.

12.1.4 Szolgáltatás kiváltása (migráció)

(1) Amennyiben a Szolgáltató saját kockázatelemzése vagy a hibabehatároló eljárás azt állapítja meg, hogy a Szolgáltatás helyreállítása a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból – kifejezetten, de nem kizárólagosan az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító hálózati szakasz vagy a hálózatvégződöttető berendezés további üzemeltetése, cseréje, javítása vagy pótlása – az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett vagy hatósági vagy más engedélyek, hozzájárulások hiánya miatt nem végezhető el, a Szolgáltató más, fő funkcióiban azonos vagy hasonló műszaki megoldás rendelkezésre állása esetén ajánlatot tehet a Megrendelőnek a Szolgáltatás kiváltására.

(2) Amennyiben a Megrendelő a **Szolgáltatói ajánlatot** elfogadja, a szolgáltatásváltást a Szolgáltató elvégzi.

(3) Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez további feltételek, pl. Hordozó szolgáltatás biztosítása szükséges, a Felek erről műszaki egyeztetést tartanak. A további feltételek Megrendelő általi biztosítása a Szolgáltatás díján felüli többletdíj megfizetésével is járhat.

(4) Amennyiben a Szolgáltató műszaki feltételek hiányában nem ad ajánlatot a Szolgáltatás kiváltásra, illetve a Megrendelő a **Szolgáltatói ajánlatot** nem fogadja el vagy a többletdíj megfizetését nem vállalja, a Szerződés az **ÁSZF 12.3. (8) f.) bekezdésében** foglaltak szerint megszüntetésre kerül.

(5) A Szerződés megszűnéséig vagy a kiváltásig a Szolgáltatás nyújtása az **ÁSZF 5.1.8 pontjában** foglaltak szerint szünetelhet.

12.2 A Megrendelő által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1 Elektronikus hírközlési szolgáltatás áthelyezése

- (1) A Megrendelő telephelyén nyújtott szolgáltatások esetén a Megrendelő áthelyezési igényére a Szolgáltató az új felszerelési helyen létesíti és nyújtja a Szolgáltatást. Az áthelyezésre egyebekben az Igénybejelentésre és az új létesítésre vonatkozó rendelkezések érvényesek az e pontban foglalt eltérésekkel. A Szolgáltatót áthelyezési kötelezettség nem terheli. A Szerződés esetleges megszűnéséből eredő jogkövetkezményeket a Megrendelőnek kell viselnie.
- (2) Áthelyezésnek minősül, ha az előfizetői hozzáférési pont címe megváltozik, és mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova a Megrendelő az előfizetői hozzáférési pontot át kívánja helyezni, ellátási területen belül van, valamint a Megrendelőnek nincs a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása. Ebben az esetben Megrendelő kérésére a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a Megrendelő által kért helyen biztosítja. Az ingatlanon belüli, vagy ellátási területen kívül eső áthelyezési igény esetén a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a Szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli.
- (3) A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési Igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezését követően elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait és írásban értesíti az igénylőt arról, hogy az áthelyezési igénybejelentést a **Szolgáltatói ajánlatban** foglaltak szerint elfogadja, vagy elutasítja. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás nyújtása és a díjfizetés szünetel.
- (4) Amennyiben a Megrendelő áthelyezési kérelmét visszavonja, vagy a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy a Megrendelő Szerződése a már nyújtott Szolgáltatás tekintetében az eredeti Előfizetői hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad.
- (5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon megállapított áthelyezési díjat kell fizetni.
- (6) Amennyiben a Megrendelő az áthelyezési kérelem benyújtásával egyidejűleg átírási kérelmet is előterjeszt a Szolgáltatóhoz, úgy a Szolgáltató először az átírási kérelmet bírálja el és teljesíti. Az áthelyezési kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak az átírási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.
- (7) Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezést a vállalt határidőn belül nem teljesíti, az **ÁSZF 7.4.4 pontja** szerinti kötbért köteles fizetni a Megrendelőnek.

12.2.2 Szolgáltatás átírása

- (1) A Szerződés a Szolgáltatás átírása útján is megköthető, ha a Megrendelő személyében a Szolgáltatás igénybevétele helyének és főbb műszaki jellemzőinek megváltozása nélkül következik be változás.
- (2) Az átírást az érintett feleknek írásban közösen kell igényelni a Szolgáltató által biztosított átírási igénybejelentő űrlapon vagy egyéb formában. Az átírás során a Szolgáltató a jelen pont figyelembe vételével az átvévő Megrendelővel új Szerződést köt az **ÁSZF 2.1 pontja** szerint. Az átírással az átadó Megrendelő Szerződése megszűnik.
- (3) Amennyiben az átírás során főbb műszaki jellemző is megváltozik, a Szerződésre az új Előfizetői hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket is alkalmazni kell.
- (4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha az átadó Megrendelőnek nincs díjtartozása és vállalja, hogy az átírást követően megszűnt Szerződés alapján kiállított számlát a Szerződésben foglaltaknak megfelelően megfizeti.
- (5) Az átírás időpontját az érintett felek az átírási igénybejelentésben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően **5 nappal** be kell nyújtani. Amennyiben az igénybejelentésben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírást a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő igénybejelentés beérkezésétől számított **15 napon** belül végzi el.
- (6) Az átírás teljesítéséért az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átvévő Megrendelőnek. Az átírást követően a Szerződésből eredő jogok és kötelezettségek az átvévő Megrendelőt illetik, illetve terhelik a Szolgáltatói ajánlat alapján abban az esetben is, ha a Szerződés megkötésére az átvévő Megrendelő késedelme miatt **10 munkanapon** belül nem kerül sor. Ebben az esetben a Szerződés az átírási igénybejelentésben meghatározott napon a **Szolgáltatói ajánlatban** (szerződéstervezet) foglaltak szerint létrejönnek tekintendő.
- (7) Amennyiben a Szolgáltató az átírást a vállalt határidőn belül nem teljesíti, az **ÁSZF 7.4.3 pontja** szerinti kötbért fizet az átvévő Megrendelőnek.
- (8) Amennyiben felszámolás alatt álló átadó Megrendelő vonatkozásában igénylik a Szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

12.2.3 Előfizetői hívószám megváltoztatása

- (1) A Szolgáltató a Megrendelő kérésére az Előfizetői hívószámot az **ÁSZF 3.1 pontjában** foglaltak figyelembevételével megváltoztatja, amennyiben a szám megváltoztatásának műszaki és egyéb feltételei adottak.
- (2) Ha a Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.
- (3) Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén a Megrendelő igényelheti, hogy a Szolgáltató a korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegtől a Megrendelő által választott szöveggel és ideig – tájékoztatást adjon.
- (4) A Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltozásáról az Ügyfélszolgálatán köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más Megrendelőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított **1 évig**.
- (5) A Szolgáltató a Megrendelő nyilatkozatának megfelelően a számváltást közzéteszi a tudakozóban és a telefonkönyv következő kiadásában átvezeti.
- (6) A Szolgáltató a megváltozott hívószámot egyéb megállapodás hiányában **3 hónapig** nem rendeli más Megrendelőhöz.

12.2.4 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződés módosításának speciális szabályai

- (1) A Megrendelő nem ruházhatja át harmadik személyre a Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül.
- (2) A Megrendelő szerződés módosítás keretében jogosult Mobil Internet díjcsomag-váltásra és/vagy SIM-kártya cserére/pótlásra és/vagy mobil eszköz cseré/pótlásra az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a szerződésben van más módon meghatározott díjakon.

12.2.5 Megrendelő által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások körének változtatása

- (1) A Megrendelő, vagy az érdekkörében eljáró más, Megrendelésre jogosult személy bejelentését az Igénybejelentésre és a Megrendelésre vonatkozó szabályok értelemszerű alkalmazásával teheti meg.
- (2) A Megrendelő az általa korábban megrendelt kiegészítő szolgáltatások módosítását az **ÁSZF 1. számú mellékletében** az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban a Megrendelőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.
- (3) A Szolgáltató a Megrendelő bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított **15 napon** belül intézkedik a kiegészítő szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben a Megrendelő új kiegészítő szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított **15 napon** belül elvégzi.
- (4) A Szerződés tartalma a módosítás elvégzésével az Igénybejelentésben foglaltak szerint módosul. Amennyiben a módosítás a fizetendő díjat is érinti, a Szolgáltató a soron következő számlában érvényesíti. A kiegészítő szolgáltatás díját, vagy a Szerződésben rögzített díj megváltozott összegét a kiegészítő szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.
- (5) Azon Megrendelőktől, akiknek díjtartozása van, a Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

12.2.6 Szolgáltatás módosítási igény

- (1) A Megrendelő, vagy az érdekkörében eljáró más személy a Szolgáltatáshoz kapcsolódó **Módosítási igény** bejelentését a Szerződésben meghatározott módon vagy ennek hiányában az Igénybejelentésre és a Megrendelésre vonatkozó szabályok értelemszerű alkalmazásával teheti meg.
- (2) A Szolgáltatás paramétereit érintő **Módosítási igényt** kizárólag a Szolgáltatónál nyilvántartott kapcsolattartó személy, beleértve a Megrendelőt is, kezdeményezhet. Az ettől eltérő személy által kezdeményezett bejelentést a Szolgáltató elutasítja, ebből eredően felelősség nem terheli.
- (3) A Szolgáltató a **Módosítási igényt** iktatja és az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében ellenőrzi és haladéktalanul visszaigazolja. A kért módosítást, amennyiben a Szerződés annak feltételeit és díját tartalmazza és amennyiben egyéb akadálya nincs, végrehajtja vagy **Szolgáltatói ajánlatot** küld a Megrendelő számára.
- (4) A Szerződés tartalma a módosítás elvégzésével a **Módosítási igényben** foglaltak szerint módosul. Amennyiben a módosítás díjfizetéshez kötött vagy a fizetendő díjat is érinti, a Szolgáltató a soron következő számlában érvényesíti. A Szerződésben rögzített díj megváltozott összegét a módosítás időpontjától kell megfizetni.
- (5) Az elektronikus levélben történő bejelentés esetén a bejelentés időpontjának az elektronikus levél megérkezésének Szolgáltató által történő visszaigazolási időpontja tekintendő.

(6) A Szolgáltatás **Módosítási igény** eredményeképpen előálló esetleges szolgáltatás-kiesés a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állást (SLA) nem csökkenti.

(7) A Megrendelő díjtartozása esetén a **Módosítási igényt** a Szolgáltató elutasíthatja és nem köteles végrehajtani.

12.3 Szerződés megszűnésének esetei, feltételei

(1) A Szerződést a Felek az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően mondhatják fel. A Szerződés bármilyen felmondása csak akkor érvényes, ha eleget tesz az itt meghatározott kikötéseknek és feltételeknek, és azt az érintett Fél felhatalmazott képviselője írásban teszi.

(2) A Szerződés Megrendelő általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a Szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Emailben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa a Megrendelőhöz kapcsolódóan nyilvántartott email címről küldve fogad el a Megrendelő jogainak védelme érdekében.

(3) A határozott időre szóló Szerződés a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondható fel.

(4) A határozatlan idejű Szerződést a Megrendelő a kézhezvételtől számított **30 napos** felmondási idővel indokolás nélkül jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

(5) A Megrendelő a Szerződést a (4) bekezdésben meghatározottnál későbbi határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben a Megrendelő a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

(6) A Szolgáltató a Szolgáltatást a felmondási idő lejártával, vagy az (5) bekezdésben foglalt határnapon megszünteti.

(7) A (4) bekezdés szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át a Megrendelőre.

(8) A Szerződés megszűnik

- a.) ha a Megrendelő előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,
- b.) a felmondási idő lejártával akkor is, ha a Szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató a Megrendelő kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt szünteti meg,
- c.) amennyiben a határozott idejű Szerződés esetében a határozott időtartam lejártával a Szerződés helyébe nem lép határozatlan idejű szerződés,
- d.) a Megrendelő szerződésszegése miatti rendkívüli szolgáltatói felmondás következtében,
- e.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- f.) a Szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- g.) a Megrendelő halálával, jogutód nélküli megszűnésével, kénysztörlesztésének elrendelésével,
- h.) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- i.) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a Megrendelő érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének időpontjában.
- j.) a Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött olyan, az adott előfizetői hozzáféréseken a Megrendelő számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató a Megrendelőt értesíteni köteles a megszűnés előtt **15 nappal**. Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást más szolgáltatóval nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján nyújtja, köteles a Megrendelőt a nagykereskedelmi hozzáférésre irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.
- k.) az átadó szolgáltatóval fennálló Szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy
- l.) a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az **Eht. 127. § (4) bekezdésére** és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött Szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg.

(9) A Szolgáltató jogosult a Szerződést legalább **15 napos** felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a Megrendelő a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette.

(10) A Szolgáltató a Szerződés felmondását a Megrendelővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről a Megrendelőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

(11) A Szolgáltató a Megrendelő előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb hírközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés a Megrendelőhöz megérkezett, illetve azt a Megrendelő tudomásul vette.

- (12) A szolgáltatói felmondás tartalmazza
- a.) a felmondás indokát,
 - b.) a felmondási időt, a felmondási idő kiszámításának módját, valamint
 - c.) ha a felmondás indoka a Megrendelő szerződésszegése, akkor a Megrendelő tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és erről a szolgáltató tudomást szerez a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.
- (13) A Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje a kézhezvételtől számított **30 nap**.
- (14) Ha a felmondás indoka a Megrendelő szerződésszegése, és a Megrendelő a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.
- (15) A Szerződés felmondása nem mentesíti a Megrendelőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja Szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő **30 napon** belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy a Megrendelő díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a Szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díja az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon kerül meghatározásra.

12.3.1 Szolgáltató rendkívüli felmondása a Megrendelő szerződésszegése esetén

- (1) A Szolgáltató a Szerződést **15 napos** felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben a Megrendelő az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első fizetési felszólítás elküldését legalább **15 nappal** követő második fizetési felszólítás megtörténtét követően az első fizetési felszólítás kézhezvételét követő **30 napon** belül sem egyenlített ki.
- (2) Az (1) bekezdés szerinti eljárást alkalmazhatja a Szolgáltató akkor is, ha a Megrendelő a díjfizetési kötelezettségének azért nem tud eleget tenni, mert az esedékes díjakról szóló számlát a Szolgáltató nem tudja kiállítani, mert a Megrendelő adószáma hibás, felfüggesztett vagy megszűnt, azzal, hogy a Szolgáltató a Megrendelőt felszólítja az érvényes számlázási adatok megadására.
- (3) Ha a Megrendelő az első fizetési felszólítás kézhezvételét követő **30 napon** belül díjtartozását kiegyenlíti, a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.
- (4) A Szolgáltató a Szerződés megszegése esetén a Szerződést a kézhezvételtől számított **15 napos** határidővel mondhatja fel, ha
- a.) a Megrendelő akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és a Megrendelő ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított **3 napon** belül sem szünteti meg,
 - b.) a Megrendelő a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
 - c.) a Megrendelő a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
 - d.) a Megrendelő a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- (5) Amennyiben a Szolgáltató határozott időtartamú Szerződést a jelen pont szerint a határozott időtartam lejárta előtt részben vagy egészben megszünteti, az érintett szolgáltatás-elem vonatkozásában a Megrendelő az **ÁSZF 7.4.9 pontjában** rögzített kötbért köteles a Szolgáltatónak megfizetni.
- (6) A Szolgáltató jogosult a Szerződés Megrendelő szerződésszegése miatti rendkívüli felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben a Megrendelő a korlátozás okát **30 napon** belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

12.3.2 Szerződés Szolgáltató általi azonnali hatályú felmondása

- (1) Szolgáltató jogosult az informatikai vagy egyéb Szolgáltatásra vonatkozó Szerződés azonnali hatályú felmondására, ha
- a.) a Megrendelő **1 éven** belül több mint **2 alkalommal** fizetési késedelembe esik, és tartozását legalább **8 napos** határidőt biztosító, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés (fizetési felszólítás) ellenére sem rendezi,
 - b.) a Megrendelő felróhatóan kárt okoz a Szolgáltató vagy annak ügyfelei, partnerei, jogutódjai, leányvállalatai tulajdonában vagy használatában lévő hírközlő és/vagy IT hálózatban, illetve berendezésében,
 - c.) a Megrendelő az Adatközpontban elhelyezett hírközlési és/vagy IT berendezése nem felel meg a Felek által egyeztetett és a Szerződés mellékletében rögzített berendezéseknek és/vagy ezen berendezéseket nem szerződésszerűen üzemelteti.

- d.) a Megrendelő által saját berendezéseinek végzett karbantartási, üzemeltetési munkák során a Megrendelő képviselői veszélyeztetik vagy szolgáltatás kiesést okozva lehetetlenné teszik a Szolgáltató vagy annak ügyfelei, partnerei, jogutódjai, leányvállalatai berendezéseinek működését.
- e.) a Megrendelő a Szolgáltatót vagy annak közreműködőjét karbantartási, felújítási, ellenőrzési munkájában **48 óránál** hosszabb időtartamban zavarja vagy akadályozza,
- f.) a Megrendelő a Szolgáltató tudomása és/vagy beleegyezése nélkül a Szerződés tárgyát képező bérleményt albérletbe adja;
- g.) a Megrendelő a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépben szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal kárt okoz;
- h.) a Megrendelő a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépet elidegeníti, vagy azt egyéb módon megterheli, vagy albérletbe adja;
- i.) a Szolgáltatás **ÁSZF 13.2 pontjába** ütköző nem rendeltetésszerű használata esetén;
- j.) a Megrendelő fizetéseképtelenségét bíróság megállapította;
- k.) egy **45 napnál** tovább fennálló Vis Maior esemény következtében a Megrendelő nem teljesíti kötelezettségeit a Szolgáltató felé.

(2) A Szolgáltató a Szerződést **azonnali hatállyal** felmondhatja, amennyiben a Megrendelő a Szerződésben szabályozott lényeges kötelezettségét súlyosan megszegi, és a szerződésszegést a Szolgáltató erre irányuló felszólítása ellenére sem szünteti meg a felszólításban megjelölt, vagy egyébként a körülményekből következő ésszerű határidőn belül. A felmondást súlyos szerződésszegés megszüntetésére való felszólításnak nem kell megelőznie abban az esetben, ha az a szerződésszegés jellegénél fogva nem orvosolható, vagy olyan súlyos, hogy a Szerződés további fenntartása a másik Félről nem várható el.

12.3.3 Megrendelő rendkívüli felmondása a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyéb okból

(1) Megrendelőnek jogában áll a Szerződést rendkívüli felmondással felmondani, amennyiben a felmondás oka, hogy a Szolgáltató a Szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban a Megrendelőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag,

- a.) a Megrendelő telephelyén nyújtott Szolgáltatás hibáját a Szolgáltató a hibabejelentését követően **30 napig** nem tudja elhárítani,
- b.) A Szolgáltató Adatközpontban nyújtott Szolgáltatások esetén
 - ba.) a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott létesítési határidőhöz képest neki felróható okból **11 munkanapot** meghaladó késedelembe esik;
 - bb.) egy adott hónapban több mint **öt (5)** vagy annál több nem egymást követő, egyenként legalább **tizenöt (15) percig** tartó Szolgáltatás kiesés következik be,
 - bc.) a Megrendelő több mint **nyolc (8)** egymást követő órán keresztül észleli a hűtési üzemszünetet egyetlen esemény következtében;
 - bd.) a Megrendelő több mint **két (2) órán** keresztül áramszünetet észlel;
 - be.) az egy, vagy több hibából származó – összesített – hibaidőszakok időtartama bármely egymást követő **30 napon** keresztül eléri a **48 órát**;
 - bf.) a Szerver Elhelyezés csomag összesített éves rendelkezésre állási mutatója **99,0%** alá csökken;
 - bg.) a Megrendelő által bérelt, Szolgáltató tulajdonában álló eszköz meghibásodása esetén Szolgáltató **5 munkanapon** belül az eszköz javításának vagy cseréjének megkezdéséről – Megrendelő felszólítása ellenére sem – gondoskodott;
 - bh.) a Szolgáltató fizetéseképtelenségét bíróság megállapította;
 - bi.) egy **45 napnál** tovább fennálló Vis Maior esemény következtében a Szolgáltató nem teljesíti kötelezettségeit a Megrendelő felé.
- c.) A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított **45 napon** belül a Megrendelő azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a Szerződést, kivéve, ha
 - ca.) a szerződésmódosítás következtében a Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek a Megrendelő számára kizárólag előnyös módon változnak meg, vagy
 - cb.) a módosítás adminisztratív jellegű és nem tartalmaz a Megrendelőre nézve hátrányos rendelkezéseket, vagy
 - cc.) kifejezetten jogszabályváltozáson, bírósági vagy hatósági döntésen alapul, továbbá,
 - cd.) ha a módosításra az ÁSZF-ben vagy az Egyedi Szerződésben rögzített szabályoknak megfelelő módon és mértékben kerül sor.

(2) A Megrendelő rendkívüli felmondása esetén a Szerződés az (1) bekezdés a.) pontja kivételével kizárólag írásban mondható fel. A Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

(3) Amennyiben a Megrendelő a határozott időtartamú Szerződést a határozott időtartam lejártá előtt részben vagy egészben egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot

adott volna, az érintett szolgáltatás-elem vonatkozásában az **ÁSZF 7.4.9 pontjában** rögzített kötbért köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

(4) Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni és a Szerződést a Szolgáltatás létesítésének Szolgáltató általi megkezdése után de az Átadás előtt mondja fel, kötbért nem kell fizetnie, de a Szolgáltatás díja mellett a Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott Szolgáltatáshoz megállapított egyszeri (belépési) díj, amelyet **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmaz. Ha az ÁSZF egyszeri díjat nem határoz meg, a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltatás reményében áru (Eszköz, Készülék) átadása történt, úgy azt az Igénylő köteles az elállástól számított **30 napon** belül tartozékaival együtt hiánytalanul, lehetőleg az eredeti csomagolásával, sértetlenül és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni és az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

12.4 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződés felmondásának speciális szabályai

A Szolgáltatónak jogában áll a Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződést a kézhezvételtől számított **60 napos** felmondási idő alkalmazásával felmondani, amennyiben a Szolgáltató és a vele együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország zrt. közötti együttműködési szerződés bármely okból megszűnik és a Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország zrt. a továbbiakban nem biztosítja a Mobil Internet Szolgáltatáshoz a szükséges mobil hálózatot a Szolgáltató részére.

12.5 Eszközbérlet tárgyában kötött Szerződés megszűnésének speciális szabályai

- (1) A bérleti jogviszony az alábbi esetekben szűnik meg:
 - a.) a bérelt Eszköz megsemmisül;
 - b.) a másik Fél szerződésszegése esetén felmondással, amennyiben előzetes írásbeli felszólítás és a következményekre való figyelmeztetése ellenére legalább **8 napos** határidő alatt a szerződésszegő helyzet megszüntetésére nem kerül sor. Szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag:
 - ba.) a bérelt Eszköz nem rendeltetésszerű vagy a Szerződésnek egyébként nem megfelelő használata, és
 - bb.) a bérleti díj, valamint a Megrendelőt terhelő egyéb költségek és terhek **30 napon** túli késedelme.
 - c.) Közös megegyezéssel azzal, hogy a Felek egyidejűleg kötelesek egymással elszámolni,
 - d.) Amennyiben a bérelt Eszköz átadása (kiszállítás) **2. alkalommal** is sikertelen.
- (2) Amennyiben a bérleti jogviszony a határozott időtartam lejárta előtt a Megrendelőnek felróható vagy a Megrendelő érdekkörében felmerülő okból, vagy olyan okból, amelyért a Megrendelő felelős szűnik meg, úgy a Megrendelő köteles a bérleti jogviszony határozott időtartamából még hátralévő időszakra járó teljes nettó bérleti díjat egy összegben kötbérként megfizetni. A Szolgáltató a Megrendelőt terhelő kötbérfizetési kötelezettséget arra tekintettel állapította meg, hogy a Szolgáltató a bérleti díj összegét a Megrendelő által vállalt határozott időtartamra tekintettel állapította meg.

12.6 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

- (1) Ha az Igénylő a Szolgáltatás létesítése előtt a belépési díjelőleget, belépési díjat vagy a szerelési díjat megfizette, de a létesítés megkezdése előtt az Igénybejelentését visszavonja vagy a Szerződését megszünteti, részére a befizetett díjakat Szolgáltató visszautalja.
- (2) A Szolgáltató a Szerződés megszűnése esetén a szerelési díjat vagy belépési díjat nem fizeti vissza a Megrendelő részére.
- (3) A Megrendelő jogutód nélküli megszűnése miatt megszünt Szerződés vonatkozásában Szolgáltató a tudomásszerzés időpontig meg nem fizetett díjakat a felszámolási eljárásban követelheti.
- (4) A Szolgáltató a megszünt Szerződéshez rendelt azonosítókat (előfizetői hívószám, email cím) a jogviszony megszűnését követő **3 hónapig** nem rendeli más Megrendelőhöz.
- (5) A Szolgáltató a Szolgáltatótól bérelt számítógépet, virtuális gépet és a Felhasználói fiókot adatmentés nélkül törli, az azon tárolt adatok vagy a virtuális környezet visszaállítására a Megrendelő által elvégzett mentés hiányában nincs mód. Az ebből adódó esetleges adatvesztésért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.
- (6) A Megrendelő a Szerződés megszűnését követő **5 munkanapon** belül köteles az Adatközpontban elhelyezett eszközöket elszállítani, a helyet rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, tisztán átadni.
- (7) Amennyiben a Szolgáltatás díjtartozás miatt korlátozás alatt áll, és az eszközön a Szolgáltatónak az **ÁSZF 7.1.10 pontja szerint** zálogjoga keletkezett, a Szolgáltató a Szerződés megszűnését követően jogosult az ott leírt eljárást elvégezni és a zálogjogát érvényesíteni.
- (8) Amennyiben a Megrendelő az eszközét az Adatközpontból határidőben nem szállítja el, a Szolgáltató értesíti Megrendelőt és további **5 munkanapos** határidőt tűz ki. A rendelkezésre álló időtartam eredménytelen elteltét követően a Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal megkísérli az eszközt leállítani (power gomb) az

adatvesztés elkerülése érdekében. Amennyiben ez nem sikerül, jogosult a tápellátást megszakítani. Ezt követően az eszközt a szervertermen kívüli raktárban helyezi el, amelyért tárolási díjat számíthat fel.

(9) Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató telephelyén elhelyezett eszközök tárolására nem köt megállapodást a Szolgáltatóval és az eszközt a Szolgáltató értesítését követő **20 munkanapon** belül nem szállítja el, az eszközök szakszerű megsemmisítésre kerülnek. A megsemmisítés magában foglalja az adathordozókon tárolt adatok végleges elérhetetlenné tételét is. A megsemmisített eszközökről és adathordozókról részletes **jegyzőkönyv** készül. A megsemmisített eszközökkel és adatokkal kapcsolatban a Szolgáltató minden felelősséget elhárít abban az esetben is, ha az értesítés az **ÁSZF 3.1.7 pontja** szerint igazolhatóan megtörtént, de a Megrendelőt nem érte el. A megsemmisítés költségét a Szolgáltató jogosult a Megrendelő felé továbbhárítani.

13. A Szolgáltatással kapcsolatos egyéb kötelezettségek

13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

(1) Az Igénylő vagy a Megrendelő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató vagy megbízottja előre egyeztetett időpontban a Szolgáltatás (Előfizetői hozzáférési pont) létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése, a Szolgáltatás kiépítése és üzemeltetése, valamint hibaelhárítás céljából beléphessen és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket és kábeleket elhelyezze.

(2) Amennyiben az ingatlan nem az Igénylő vagy a Megrendelő tulajdona, köteles az ingatlan tulajdonosának vagy kezelőjének a hozzájárulását megszerezni és azt a Szerződés teljes időtartama alatt fenntartani.

(3) Megrendelő a Szerződés megkötése során, és a szerződéses jogviszony ideje alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Szolgáltató részére a valóságnak megfelelő adatokat szolgáltatni.

(4) Megrendelő köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(5) A Megrendelő köteles közreműködni a Szolgáltató rendszereivel kapcsolatos, a Szolgáltató vagy a rendszerek szállítói által kezdeményezett megfelelőségi vizsgálatok sikeres lefolytatása érdekében. Ennek körében köteles túrni a Szolgáltató azon rendszereinek átvilágítását, amelyeken a Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja; köteles megadni azon szükséges fizikai és logikai hozzáféréseket, amelyek a megfelelőségi vizsgálat lefolytatásához szükségesek; valamint köteles minden más ésszerű, indokolt közreműködést tanúsítani. Ilyen esetekben a felek a titoktartási és adatvédelmi szabályok tiszteletben tartásával járnak el, azzal, hogy a felek kötelesek együttműködni abban, hogy a személyes adat átadására csak szükséges esetben és arányban kerüljön sor. Amennyiben a fentiek során személyes adatok átadására is sor kerül, és a Szolgáltató, illetve rendszer szállítója (vagy ezek megbízottja) adatkezelői minőségben jár el, az adatkezelés jogcíme elsősorban a Szolgáltató és az ügyfél közötti szerződés teljesítése, másodsorban a Szolgáltató és a szállító jogszerű érdeke.

13.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

(1) A Megrendelő köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

(2) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtása érdekében a Megrendelő telephelyén elhelyezett berendezéseket bármikor megvizsgálni és a rendeltetésszerű használatát ellenőrizni. A Megrendelő köteles a bejutást az előzetesen egyeztetett időpontban lehetővé tenni.

(3) Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül a Megrendelőt egyéb költség nem terheli.

(4) A Mobil Internet Szolgáltatás a fájlcserélő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.

(5) Amennyiben a Megrendelő a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:

a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy

b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy

c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

d.) a jelen pontban meghatározott egyéb rendeltetésellenes használatot folytat,

úgy a Szolgáltató felszólítja a Megrendelőt a nem rendeltetésszerű használat haladéktalanul, de legfeljebb **24 órán** belül történő megszüntetésére. Amennyiben a Megrendelő a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Szerződést **15 napos** határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(6) A Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobil eszközzel vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, amely:

- a.) nem veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételevel történő szolgáltatás-nyújtást;
- b.) közvetett vagy közvetlen módon sem akadályozza vagy korlátozza akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevétele, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését.

(7) A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a Megrendelő által az Internet hálózaton terjesztett anyagokért, azok tartalmáért kizárólag a Megrendelő felel. A Szolgáltatás igénybevétele kapcsán az egyes weboldalakon megjelenő és a Megrendelő által esetlegesen aktivált számítógépes vírusok által a Megrendelő eszközeiben okozott károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. A Szolgáltató köteles a hatóságokkal együttműködni az a Médiateanács felhívása alapján az **ÁSZF 5.3.1 pontjában** foglaltak szerint a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése.

(9) Amennyiben a nem rendeltetésszerű használat során bűncselekmény gyanúja merül fel, a Szolgáltató azt bejelenti az illetékes hatóságnak, és együttműködik hatóságokkal a vonatkozó eljárások lefolytatása során.

(10) A Megrendelő köteles a Szolgáltatást jogszabályba nem ütköző célokra használni, és csak legális (jogtiszta, a megfelelő használati jogosultságot biztosító) szoftvereket alkalmazni a Szolgáltatás igénybevételekor.

(11) A Megrendelő kötelessége és felelőssége gondoskodni arról, hogy a Megrendelő érdekkörébe tartozó személyek – ideértve különösen a Megrendelő saját ügyfeleit, felhasználóit – ne folytassanak rendeltetésellenes használatot, és a jelen pontban meghatározott magatartási szabályokat köteles az ügyfeleivel kötött szerződésben megfelelően előírni. A Megrendelő érdekkörébe tartozó személyek által tanúsított rendeltetésellenes használat esetén a Szolgáltató ugyanúgy jár el, mintha a rendeltetésellenes magatartást a Megrendelő tanúsította volna.

(12) A Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatának minősül különösen, de nem kizárólagosan az alábbi magatartások tanúsítása:

a.) Illegális felhasználás: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), melynek tartalma jogszabályt sért. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a Szolgáltató hír szerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése a Megrendelő web-helyéről.

b.) Kiskorúaknak okozott sérelem: Tilos a szolgáltatás felhasználásával olyan tartalmat tárolni, továbbítani, bármely módon használni, amely kiskorúak testi, szellemi, erkölcsi sérelmét eredményezi, vagy arra alkalmas, ideértve különösen a gyermek pornográfiát.

c.) Jogosulatlan hozzáférés: Tilos a Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáférésehez történő jogosulatlan és/vagy jogszerűtlen hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére történő felhasználása. Tilos továbbá a Szolgáltató vagy más személy, számítógép, szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezéseinek feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

d.) Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb szellemi alkotásokra vonatkozó vagyoni vagy személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi vagy eredményezheti, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó művek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

e.) Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevétele. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen, más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. A Megrendelő felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. A Megrendelő semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. A Megrendelő semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen Megrendelő mások Internet hozzáférésehez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedéseinek történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. A Megrendelő tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről

nem mentesíti a Megrendelőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

f.) Hálózati teljesítmény túlzott lekötése: A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata vagy helytelen alkalmazása az egyik ügyfél által negatív hatással lehet az összes többi ügyfélre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül.

g.) Hálózati és személyi biztonság megsértése: A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózatok biztonsága megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik az illetékes hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló vagy hálózati szondázó programok stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

(13) A Szolgáltatással elérhető alkalmazások használata során nem rendeltetészerű használatnak minősül különösen, de nem kizárólagosan az alábbi magatartások tanúsítása:

a.) Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése: Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy számítógép rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

b.) Fenyegetések: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bűjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.

c.) Zaklatás: A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más Megrendelőt vagy a társadalom más tagját zaklatja.

d.) Kiskorúaknak okozott sérelem: A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolatkodást, büntető feljelentést vonhat maga után.

e.) Megtévesztés: Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

f.) Csalárd tevékenység: A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például „piramis játék”, vagy egyéb lánc játékok elősegítése.

g.) Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése): A hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.

h.) Email/Hírózön: Rosszindulatú szándék más Megrendelő elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.

i.) Email/Üzenethamisítás: A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

j.) Kéretlen reklámok, kereskedelmi email/ Önkényes tömeg email (SPAM) küldése: A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

k.) A USENET SPAM alkalmazása: A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek, vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

l.) Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb szellemi alkotásokra vonatkozó vagyoni vagy személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó művek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

m.) Személyes adat gyűjtése: A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely Megrendelő, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

13.3 A végberendezéssel, vagy a Megrendelőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

- (1) Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit az **ÁSZF 4.3 pontja** tartalmazza.
- (2) Amennyiben Hálózatvégződtető berendezést vagy/és az Előfizetői végberendezést (pl. telefonkészülék, router) a Szolgáltató biztosítja, a berendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi. A végberendezés átadásakor a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott mértékű kártérítési díjjal megegyező összegű óvadékot kérhet. Az óvadékból a szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni - ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is -, illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló előfizetői szerződés megszűnt, és a Megrendelő a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül – ide nem értve a rendeltetésszerű használatból járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja.
- (3) Amennyiben óvadék fizetésére nem kerül sor a Megrendelő részéről, a Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által számára ingyenesen rendelkezésre bocsátott és a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket a szerződés megszűntét követően a Szolgáltató jogosult visszavételezni, amely esetben a Megrendelő azonnal, hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles visszaszolgáltatni. Amennyiben a Megrendelő ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a Szolgáltatót ért kár megtérítésére.
- (4) A Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezés(ek) konfigurációját (beleértve az épületen belüli áthelyezést és a kábelezést is) a Megrendelő nem jogosult megváltoztatni. A Megrendelő által elvégzett módosításból eredő esetleges károkért, a Szolgáltatásban bekövetkező kiesésért Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltatás helyreállításáért Szolgáltató jogosult a felmerült többletköltségeit a Megrendelő felé felszámolni.

13.3.1 Eszközök, Végberendezések átadása, kiszállítása és átvétele

- (1) Felek az Eszközök, Végberendezések Megrendelő használatába történt átadásának tényét **átadás-átvételi jegyzőkönyvben** rögzítik, e nappal a kárveszélyt teljes egészében a Megrendelő viseli. A Szerződés szerinti Szolgáltatás létesítése során a Megrendelőnek felróható vagy a Megrendelő érdekkörében felmerült bármely okból át nem vett berendezésekkel kapcsolatos többletköltségét pl. ismételt kiszállítás és üzembe helyezés, a Szolgáltató jogosult továbbhárítani a Megrendelő felé.
- (2) Amennyiben az Eszközt a Szolgáltató futárszolgálattal juttatja el a Megrendelőnek a Szerződésben megadott szállítási címre és az első kiszállítás nem sikeres, úgy a futárszolgálat a kiszállítást még **2 alkalommal** megkísérli. A kiszállítás várható időpontjáról a Megrendelő a kapcsolattartási email címére kap tájékoztatást.
- (3) Amennyiben az Eszköz átadására a Megrendelőnek felróható okból a megismételt második alkalommal sem kerül sor, úgy a Szerződés megszűnik, és a Megrendelő köteles a Szolgáltató részére a szerződésben meghatározott meghiúsulási kötbért megfizetni.
- (4) Az Eszközt a Megrendelő vagy meghatalmazottja (átvevő) veheti át személyazonosságának és meghatalmazotti jogosultságának igazolását követően. Futárszolgálattal történő kiszállításnál az átvételkor – ha meghatalmazott veszi át az Eszközt – a meghatalmazott köteles átadni a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását a futárszolgálat részére. Meghatalmazás hiányában az Eszköz átadása megtagadható.
- (5) Az átvételkor azonosításra kerül az átvevő személye és rögzítésre kerül az átvevő személyi igazolvány száma, meghatalmazotti minősége, valamint az átvevőnek alá kell írnia a **kiadási bizonylat** egy-egy példányát. A kiadási bizonylat egy példánya a Megrendelőé, a másik példánya a Szolgáltató-é.

13.3.2 Eszközök, Végberendezések leszerelése

- (1) Amennyiben a Szerződés megszűnése miatt, vagy bármely más okból a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezés (pl. modem, ONT, mobilkészülék, bérlet eszköz, mobilkészülék, router, switch, kül- és beltéri egységek, kábelezés, szekrény) leszerelése válik szükségessé, a Megrendelő köteles – a természetes elhasználódást figyelembe véve – tartozékaival együtt, lehetőleg az eredeti csomagolásával, sértetlenül és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb **30 napon** belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.
- (2) Megrendelő a berendezés(ek)e)t személyesen előzetes egyeztetés után a Szolgáltató kijelölt telephelyén adhatja le, vagy saját költségén postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.
- (3) A Megrendelővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérlet vonali vagy más adatátviteli szolgáltatások, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások, optikai vagy mikrohullámú rádiós hozzáféréseken létesített Szolgáltatások esetén.
- (4) Amennyiben a Megrendelő e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült vagy eltűnt, úgy a Szolgáltató jogosult az **ÁSZF 2. számú mellékletében** vagy a Szerződésben meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy ennek hiányában az igazolt kárát a Megrendelőre hárítani (pl. az eszköz vagy hasonló funkcionalitással bíró más berendezés pótlásának költsége).

(5) A bérelt vagy a Szolgáltatás nyújtása érdekében felszerelt és a Megrendelőnek átadott Eszközök, berendezések vagy/és tartozékaiknak elvesztése, ellopása, annak a Megrendelő hibájából vagy érdekkörében történő megsemmisülése, használhatatlanná válása; illetve a nem rendeltetésszerű használatából eredő bármilyen károsodása esetén bejelentési kötelezettséggel tartozik a Szolgáltató felé. A Megrendelő a jelen pontban írt okból bekövetkező kártérítési felelőssége esetén az esetleges kötbéren felül egyidejűleg köteles a Szolgáltató kárának megtérítésére is, figyelemmel a **Ptk. 6.187.§ (3) bekezdésében** írtakra.

13.3.3 SIM kártya használata

(1) A Megrendelőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország zrt. tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

(2) A Megrendelő köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező mobilkészletben használni.

(3) Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy azt a Megrendelő elveszíti, az **ÁSZF 5.1.4 pontjában** foglaltak szerint haladéktalanul köteles bejelenteni. A Szolgáltató a SIM-kártyát a Megrendelő bejelentését követően haladéktalanul letiltja. A Megrendelő nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő adathívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.

(4) Ha a Megrendelő a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt a Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított **24 órán** belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – a Szerződést az **ÁSZF 12.3 pontja** szerint rendkívüli felmondással megszüntetni.

(5) A SIM-kártya a Megrendelőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával a Megrendelő kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van a Megrendelővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

13.3.4 Mobilkészlettel kapcsolatos kötelezettségek

(1) A Megrendelő kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobil eszközt használhat. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt a Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított **24 órán** belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – a Szerződést **15 napos** határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(2) A Megrendelő a mobilkészlet IMEI számát nem változtathatja meg és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte a **Btk. 423. §-a** szerint a tiltott adatszerzés és információs rendszer elleni bűncselekmény, illetőleg a **Btk. 424. §-a** szerint az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása tényállását valósítja meg.

(3) A Megrendelő a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Szolgáltató előzetesen írásban hozzájárult.

13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

(1) A Megrendelő az Egyedi Szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles **15 napon** belül a Szolgáltató részére írásban bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Megrendelő e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét a Megrendelő alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Amennyiben a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft.-ből zrt./nyrt.-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem a Megrendelő személyében bekövetkező változás, amely az Átírásnak minősül.