

# **NAVIGATOR INFORMATIKA**

## **Zártkörűen működő Részvénytársaság**

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Hozzáférési, Adathálózati Szolgáltatásokra, Valamint ezek Kiegészítő Szolgáltatásaira**

egységes szerkezetben  
Hatályos: 2009.06.01-től

#### **Az ügyfélszolgálat elérhetősége:**

A szolgálati iroda hibabejelentő telefonszámai:

(1) 450-5320

(20) 221 3857

(30) 681 1963

(70) 296 3942

A szolgálati iroda hibabejelentő üzenetrögzítője: (1) 451-4715

A szolgálati iroda hibabejelentő faxszáma: (1) 450-5317

A szolgálati iroda hibabejelentő elektronikus levélcíme:

[support@navigatorrt.hu](mailto:support@navigatorrt.hu)

A szolgálati iroda címe: 1095 Budapest, Máriássy u. 5-7.

A szolgálati iroda munkanapokon 7:00 órától 18:00 óráig tart nyitva.

## Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME ÉS AZ ÁSZF CÉLJA, HATÁLYA .....</b>	<b>5</b>
1.1	A Szolgáltató megnevezése, székhelye .....	5
1.2	Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya .....	5
1.3	Az ÁSZF időbeli és területi hatálya .....	5
1.4	Az ÁSZF elérhetősége.....	5
1.5	Fogalom-meghatározások .....	5
1.6	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatások meghatározása célja, általános jellemzői és rövid leírása .....	6
1.6.1	<i>Internet Hozzáférési Szolgáltatás (SZJ.:64.20.18.) .....</i>	<i>6</i>
1.6.2	<i>Internet Hozzáférési Szolgáltatás típusok .....</i>	<i>6</i>
<b>2</b>	<b>A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI .....</b>	<b>6</b>
2.1	A szerződéskötés formai és eljárési szabályai.....	7
2.1.1	<i>Szerződéskötés.....</i>	<i>7</i>
2.1.2	<i>Általános előírások:.....</i>	<i>7</i>
2.1.3	<i>Az írásbeli szerződéskötés eljárési szabályai .....</i>	<i>7</i>
2.1.4	<i>Szerződéskötés szóban .....</i>	<i>7</i>
2.1.5	<i>Szerződéskötés ráutaló magatartással .....</i>	<i>7</i>
2.1.6	<i>Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése .....</i>	<i>7</i>
2.1.7	<i>A Szolgáltatás igénybevételének módja .....</i>	<i>8</i>
2.2	A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	8
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE) ...</b>	<b>9</b>
3.1	Követelmények.....	9
3.1.1	<i>Használhatóság SZHP-on .....</i>	<i>9</i>
3.2	A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása.....	9
3.2.1	<i>Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje .....</i>	<i>9</i>
3.2.2	<i>A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről .....</i>	<i>9</i>
3.3	A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere .....	9
<b>4</b>	<b>A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1</b>	<b>Nyilvántartás és értesítés .....</b>	<b>9</b>
4.1.1	<i>Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása .....</i>	<i>9</i>
4.1.2	<i>Az Előfizető értesítése.....</i>	<i>9</i>
4.1.3	<i>A legrövidebb szerződési időszak, a Szerződés tartama .....</i>	<i>9</i>
4.2	Előfizető kötelezettségei .....	10
4.2.1	<i>Engedélyezett végberendezés használata .....</i>	<i>10</i>
4.2.2	<i>A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége .....</i>	<i>10</i>
4.2.3	<i>A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele .</i>	<i>10</i>
4.2.4	<i>Díjfizetés .....</i>	<i>10</i>
4.2.5	<i>A Szolgáltató hálózatának használata.....</i>	<i>10</i>
4.2.6	<i>A hozzáférési kódok és Azonosítók használata .....</i>	<i>10</i>
4.2.7	<i>Ellenőrzés .....</i>	<i>10</i>
4.2.8	<i>Az átvitt adattartalomért való felelősség.....</i>	<i>11</i>
4.2.9	<i>A Szolgáltatás használatának átengedése .....</i>	<i>11</i>
<b>5</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ</b>	

<b>TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELVEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE</b> .....	<b>11</b>
5.1 A Szerződés módosítása .....	11
5.1.1 Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által .....	11
5.1.2 Díjszabás módosítása .....	11
5.1.3 Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében.....	11
5.1.4 A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználó név megváltoztatása.....	11
5.1.5 Átírás.....	11
5.1.6 Számlázási cím módosítása .....	12
<b>6 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE</b> .....	<b>12</b>
6.1 Az Előfizető által kért szünetelés .....	12
6.1.1 A szünetelés időtartama.....	12
6.1.2 A szünetelés egyéb esetei .....	12
6.2 Szünetelés a Szolgáltató részéről .....	12
<b>7 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT (AZ ELŐFIZETŐ HOZZÁFÉRÉSI PONTJÁRA IRÁNYULÓ) FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI</b> .....	<b>12</b>
7.1 A Szolgáltatás korlátozásának esetei .....	12
7.1.1 A korlátozás megszüntetése .....	13
<b>8 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ</b> .....	<b>13</b>
8.1 A Szerződés megszűnése .....	13
8.2 A Szerződés felmondása az Előfizető részéről.....	13
8.2.1 Rendes felmondás.....	13
8.2.2 Rendkívüli felmondás.....	13
8.2.3 Felszólítás.....	13
8.3 A Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről .....	13
8.3.1 Rendes felmondás.....	14
8.3.2 Rendkívüli felmondás.....	14
8.3.3 Felszólítás.....	14
8.3.4 Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén .....	14
8.3.5 A Szolgáltató jogai .....	14
8.3.6 Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a Szerződés megszűnése esetén.....	15
<b>9 HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE</b> .....	<b>15</b>
9.1 Technikai segélyszolgálat működési rendje .....	15
9.1.1 Hibás Szolgáltatás.....	15
9.1.2 Előfizető által okozott hiba .....	15
<b>10 A HIBAEELHÁRÍTÁS</b> .....	<b>15</b>
10.1 A hiba vizsgálása.....	15
10.2 Együttműködés más szolgáltatókkal .....	15
10.3 Hibaelhárítási célértékek és hibaelhárítás nem szerződészerű teljesítése esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege.....	16
10.4 Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	16
10.4.1 Ügyfélszolgálat működése .....	16
10.4.2 Előfizetői kérelmek, panaszok kezelése .....	16
10.4.3 Díjreklamáció .....	16

10.4.4 Adatok megismerése, átadása .....	17
10.4.5 Díjreklamáció elfogadása .....	17
10.4.6 Díjreklamáció elutasítása .....	17
10.4.7 Tudakozó szolgálat.....	17
<b>11 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOSA VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....</b>	<b>17</b>
11.1 Vis maior.....	17
11.2 Kártérítés .....	17
11.3 Jogorvoslat.....	18
<b>12 ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI .....</b>	<b>18</b>
<b>13 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>18</b>
13.1 Az Előfizetők adatainak kezelése .....	18
13.2 Irányadó jogszabályok.....	18
13.3 Adatkezelés .....	18
13.4 Tájékoztató az adatkezelésről.....	19
13.4.1 Adatvédelmi felelős .....	19
13.4.2 Adatvédelmi szabályzat.....	19
13.4.3 Forgalmi és számlázási adatok .....	19
13.4.4 Piackutatás, közvetlen üzletszerzés .....	19
13.4.5 Közös adatállomány .....	19
13.4.6 Előfizetők nyilvántartása .....	20
13.4.7 Előfizetői címtár.....	20
13.4.8 Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog.....	20
13.4.9 Az Előfizető forgalmának figyelése.....	20
<b>14 ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE.....</b>	<b>21</b>
14.1 A díjszabás alapelvei .....	21
14.1.1 A számlázás módja és a díjbeszedés rendje .....	21
14.1.2 Késedelmi kamat .....	21
14.1.3 Közvetített szolgáltatás.....	21
14.1.4 Előfizetési díjak .....	21
<b>1.SZÁMÚ MELLÉKLET- SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS MINŐSÉGI ÉS EGYÉB PARAMÉTEREK.....</b>	<b>22</b>
<b>2. SZÁMÚ MELLÉKLET - ADATVÉDELEM .....</b>	<b>24</b>

## 1 A Szolgáltató neve, címe és az ÁSZF célja, hatálya

### 1.1 A Szolgáltató megnevezése, székhelye

Navigator Informatika Zártkörűen működő Részvénytársaság  
Székhely: 1095 Budapest, Máriássy u. 5-7.  
Cégjegyzékszám a Fővárosi Bíróságon mint Cégbíróságon:  
01-10-044621, Adószám: 12682515-2-43

### 1.2 Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya

Az ÁSZF célja a Szolgáltató Internet hozzáférési, adathálózati összeköttetés szolgáltatásának valamint e-mail szolgáltatás nyújtásának és igénybevételének jogi feltételeinek és körülményeinek meghatározása.

A Szolgáltatások előfizetője lehet természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre, a Szolgáltatóra és a Végfelhasználókra. Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött tranzakciót (így a kereskedelmi tranzakciókat is).

### 1.3 Az ÁSZF időbeli és területi hatálya

A jelen ÁSZF 2007. március 16-tól hatályos.

Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi földrajzi területre, ahol a Szolgáltató Szolgáltatásokat nyújt és az megfelel a magyar törvényeknek.

### 1.4 Az ÁSZF elérhetősége

Jelen ÁSZF a Szolgáltató a [www.navigatorrt.hu](http://www.navigatorrt.hu) Internetes weboldalán vagy a Navigator Informatika Zrt. ügyfélszolgálatán érhető el A Szolgáltató az ÁSZF kivonatát, illetve – az Előfizető külön kérésére – annak teljes szövegét térítésmentesen az Előfizető rendelkezésre bocsátja.

### 1.5 Fogalom-meghatározások

Az ÁSZF-ben - amennyiben a szöveggörnyezetből más nem következik - az alábbi kifejezések az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak:

„Berendezések” a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések.

„Első Fordulónap” valamennyi Üzleti Szolgáltatás illetve Kiegészítő Üzleti Szolgáltatás tekintetében az a nap, amikor a Szolgáltató az Üzleti Szolgáltatás illetve a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatás nyújtását megkezdi.

„Elsősztintű Támogatás” a Szolgáltató által az Előfizetőnek telefonon vagy elektronikus adatátvitel útján nyújtott technikai támogatás, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető a szolgáltatásban keletkezett kisebb hibákat kijavítsa.

„Kezdeti Szolgáltatási Időtartam” valamennyi Szolgáltatás tekintetében a felek által meghatározott időtartam, amely a Megrendelőlapra kerül feltüntetésre, és amely legfeljebb az Első Fordulónaptól számított három évig tart.

„Előfizető” az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, akivel Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére a jelen Általános Szerződési Feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) meghatározottak szerint előfizetői jogviszonyt hoz létre.

„Egyéni Előfizető” az természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást.

„Üzleti/Intézményi Előfizető” az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást.

„Szolgáltatás” a Szolgáltató Internet hozzáférési vagy adathálózati összeköttetési szolgáltatása, amely részletesen az ÁSZF jelen 1.5. fejezetében került meghatározásra. Az ÁSZF és a Szerződés alapján a Szolgáltató egy vagy több Szolgáltatást nyújt az Előfizető számára.

„Szolgáltató” amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 1.5. fejezetben meghatározott szolgáltatások nyújtására, mely jelen ÁSZF-ben a Navigator Informatika Zártkörűen Működő Részvénytársaságot jelenti.

„Szolgáltatási Igénylőlap” a Szerződés Internet vagy Adathálózati Összeköttetés Szolgáltatásokra mellékleteként csatolt szolgáltatási Igénylőlap.

„Végfelhasználó” az Előfizető, illetve azon természetes személy, akinek az Előfizető a Szolgáltatások igénybevételét vagy használatát átengedi.

„Társzolgáltató” az EHTv alapján meghatározott távközlési szolgáltató.

„Igénylő” az a természetes vagy jogi személy aki Szolgáltatóval nem áll szerződéses jogviszonyban, azonban a Szolgáltató által kínált Szolgáltatásokat bármelyikére igényt nyújt be Szolgáltató felé.

„Szolgáltatás Hozzáférési Pont (röviden SZHP)” az a távközlési csatlakozási pont, ameddig a Szolgáltató kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlési infrastruktúráját.

„Új hozzáférés létesítési idő”: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]. Kizárt esetek: visszavont megrendelések; azok az esetek, amikor az Előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési; idő jelzése –ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben; ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

„Minőségi panasz hibaelhárítási ideje”: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI) ( megkezdett óra ). Kizárt esetek: végberendezés hibája; ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés-a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt-nem lehetséges a megkívánt időben; az Előfizető kéri a javítás elhalasztását; nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közölt területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni. Tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

„Számleptetés vizsgálási és elintézési ideje”: Forgalmomra alapuló számlázás esetén a bejelentett számlaleptetések vizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (SZKI) (megkezdett naptári nap). Kizárt esetek: a számlára irányuló lekérdezéssel (információkérés); a számla kiállításával a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

„A szolgáltatás rendelkezésre állása”: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) (%)

Kizárt esetek: a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése; a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetése,

„Kezelő, hibafeltevő válaszüteme”: A kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüteme (KVI) (másodperc). Kizárt esetek: A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés; Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

„A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés”: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizető számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZE) (perc)

„Az Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés”: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az Előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZT) (perc)

„A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség”: Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál (GLS) (GFS)

„Bithiba arány hozzáférési vonalaként”: A hibásan átvett bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. (BHA)

## 1.6 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatások meghatározása célja, általános jellemzői és rövid leírása

### 1.6.1 Internet Hozzáférési Szolgáltatás (SZJ.:64.20.18.)

Az Internet Hozzáférési Szolgáltatás alapja a nemzetközi és belföldi adatkicserélő központok felé Szolgáltató által kialakított összeköttetés, melynek segítségével a nyilvános internetes adatsere elérhetővé válik. A Szolgáltató olyan SZHP-t épít ki, melyen keresztül az Előfizető az Internet Hozzáférési Szolgáltatást igénybe tudja venni. A SZHP a Szolgáltató Adathálózati központja vagy az Előfizető telephelye lehet. A SZHP-on elérhető adatátviteli sávszélesség kapacitása fel és letöltési irányban az alkalmazott távközlési technológia függvényében változhat. A Szolgáltató olyan SZHP-t biztosít Előfizető részére, melyen keresztül a Szolgáltatás működéséhez szükséges azonosítókat, Internet címeket és bejegyzéseket, biztosít. Az Előfizetőnek lehetősége nyílik az Interneten keresztül

alkalmazások igénybevitelére (úgy mint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, Chat, RA, RV)

Az Internet Hozzáférési Szolgáltatáshoz a Szolgáltató egyéb szükséges kiegészítő Szolgáltatásokat nyújthat.

### 1.6.2 Internet Hozzáférési Szolgáltatás típusok

Az 1.6.1 pontban meghatározott szolgáltatás az alábbi típusokba sorolható:

#### a) Kapcsolt Vonali Hozzáférés:

Az Előfizető informatikai végberendezésével ideiglenes összeköttetést létesít a közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózaton keresztül a Szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A Szolgáltató az Előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el. Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe. A Kapcsolt Vonali Hozzáférés minőségi paramétereit az I. számú műszaki melléklet tartalmazza.

#### b) ADSL Vonali Hozzáférés:

Szolgáltató ADSL kapcsolaton keresztül (melyet saját vagy Társzolgáltató útján biztosít) szolgáltatás hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal, nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége általában aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében.

#### c) Bérelt Vonalai Hozzáférés:

Szolgáltató az Előfizető helyi hálózatát bérelt vonalon (melyet saját vagy Társzolgáltató útján biztosít) csatlakoztatja. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel.

#### d) Mikrohullámú hozzáférés:

Szolgáltató mikrohullámú technológia segítségével szolgáltatás hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a nyilvános Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel.

#### e) Transit Hozzáférés:

A Szolgáltató olyan hozzáférési Szolgáltatását jelenti, amelynek segítségével az Előfizető a Szolgáltatást továbbszolgáltatja, a Szolgáltatás nem tartalmaz távközlési összeköttetést.

#### f) Hosting Hozzáférés:

A Szolgáltató Hosting központjában, épületen belüli kábelezéssel biztosít közvetlen csatlakozást Szolgáltató internetes gerinchálózatára Előfizető itt elhelyezett eszköze(i) számára.

## 2 A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői Szolgáltatás

## igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

### 2.1 A szerződéskötés formai és eljárási szabályai

#### 2.1.1 Szerződéskötés

##### 2.1.2 Általános előírások:

Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelően elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

A Felek az előfizetői szerződést írásban vagy ráutaló magatartással köthetik meg. A nyilvános előfizetői szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az ÁSZF szerint köteles előfizetői szerződést kötni.

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, akkor az Előfizető a nyilatkozatot utólag is megteheti. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni kivéve, ha az Előfizető adatából egyértelműen kiderül, hogy gazdálkodó szervezetről van szó. A gazdálkodó szervezet, minden esetben Üzleti/Intézményi Előfizetőnek minősül. Az Előfizető az előfizető szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés a Felek között írásban jön létre, a Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

#### 2.1.3 Az írásbeli szerződéskötés eljárási szabályai

Az Igénylő által a Szolgáltató részére elektronikus levélben vagy írásban jelzi a Szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. A Szolgáltató a hozzá beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi.

Igénylő megrendelésében legalább a következők adatokat köteles megadni Szolgáltató részére:

- Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe;
- a szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma;
- az igényelt Szolgáltatás(ok) felsorolása;
- az igénybejelentés helye, időpontja.

Amennyiben az Igénylő megrendelése nem tartalmazza a Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat, az esetben a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül – határidő megjelölésével – felhívja az Igénylőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben az Igénylő ennek nem tesz eleget, abban az esetben megrendelését a Szolgáltató a nyilvántartásból jogosult törölni.

Ha a Szolgáltató a megrendelést elfogadja, úgy a megrendelés nyilvántartásba vételét követő 30 (harminc) napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján. Amennyiben a Szolgáltató a megrendelést elutasítja, úgy az Igénylőt a

megrendelés nyilvántartásba vételétől számított 30 (harminc) napon belül erről írásban értesíti.

Az Igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 (harminc) napon belül köteles válaszolni. Ha az Igénylő az ajánlatot ezen 30 (harminc) napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, a megrendelése a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató és az Előfizető a Szerződést írásban kötik meg. Az Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkoznia arról, hogy a Szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az Előfizető a Szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 3.4.1 pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor módosíthatja.

A Szerződés és az előfizetői jogviszony azon a napon jön létre, amikor az Igénylő írásbeli nyilatkozata (a Szerződés aláírt példánya) a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szerződés létrejöttét követően az Igénylő Előfizetővé - a továbbiakban Előfizető - válik.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarta esetén köt Szerződést.

A Szolgáltató 18 év életkor alatti természetes személlyel nem köt Szerződést.

Az Előfizető a Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag a Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

#### 2.1.4 Szerződéskötés szóban

Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld írásban, telefaxon vagy elektronikus úton az Igénylő részére. A szerződés a visszaigazolásnak az Igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az Igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

#### 2.1.5 Szerződéskötés ráutaló magatartással

a) Interneten keresztül

Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A Szolgáltató az ajánlat elfogadásáról az Igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az Igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az Igénylőhöz, az Igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek közötti visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

b) Szolgáltatás igénybevételével

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

#### 2.1.6 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

Az 3.1.1 pontban foglaltak alapján a Szolgáltató a Szerződés létrejöttét követően, az I. számú mellékletben

meghatározott időn belül köteles szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni illetve a Szolgáltatást megindítani, azaz megteremti a lehetőséget a Szolgáltatás igénybevételére.

A Szolgáltató a Szerződés létrejöttét követően köteles a szerződés teljes időtartama alatt biztosítani az ÁSZF-ben, illetve a felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint a Szolgáltatásokat.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- az Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapotodnak meg;
- az Előfizetőhöz nem épült ki a megfelelő más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás (pl.: Telefonvonal);
- az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

Amennyiben az Előfizető a megrendelését a Szerződés aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését, a Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

### 2.1.7 A Szolgáltatás igénybevételének módja

Internet hozzáférés Szolgáltatás

A kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon (telefonvonal, bérelt vonal, ISDN, ADSL) a mikrohullámú összeköttetés kivételével minden esetben valamilyen távközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére. A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz (szolgáltatás-hozzáférési pont) és a Szolgáltatás igénybevételéhez (végberendezés) megfelelő berendezésekkel. A Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseihez csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát.

Kapcsolt vonali és ISDN hozzáférés esetén, az Előfizető számítógépe modemmél vagy ISDN routerrel csatlakozik az közcélú távközlési hálózatra és éri el a hozzáférési pontot. Az azonosítás után létrejön a kapcsolat.

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

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

Mikrohullámú összeköttetés esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (melyet egyedi megállapodás alapján az Előfizető vagy a Szolgáltató biztosít) segítségével csatlakozik a mikrohullámú összeköttetéshez, majd ezt követően Szolgáltató központjában elhelyezett berendezés ügyfélszolgálati hozzáférési pontjához.

## 2.2 A Szolgáltatás igénybevételének műszaki

feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel.

A Szolgáltatások csak belföldről vehetők igénybe. Kiegészítés: ADSL alapú hozzáférés esetén a Szolgáltatás meghatározott helyeken érhető el (Szolgáltató Társzolgáltatókkal együttműködve minden esetben egyedi felmérés alapján határozza meg az adott helyszínen kiépítendő ADSL alapú hozzáférés műszaki megvalósíthatóságát); kábeltévé hálózaton a Szolgáltatást csak a Szolgáltató hálózatával összekapcsolt hálózattal rendelkező kábeltévé szolgáltatók előfizetői vehetik igénybe, ha a Szolgáltató és a kábeltévé szolgáltató között hálózataik adott célú összekapcsolási szerződés van érvényben (Szolgáltató a honlapján közlésezi azoknak a kábeltévé társaságoknak a nevét, amelyekkel ilyen összekapcsolási megállapodás van érvényben); mikrohullámú összeköttetés esetén a Szolgáltatás meghatározott helyeken érhető el (Szolgáltató minden esetben egyedi felmérés alapján határozza meg az adott helyszínen kiépítendő mikrohullámú összeköttetés műszaki megvalósíthatóságát). Kapcsolt vonali Internet hozzáférés esetén a Szolgáltatás csak Magyarországon érhető el.

A Szolgáltató bizonyos Szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. Ezeket a földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon megváltoztathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető.

A Szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetők.

3 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

### 3.1 Követelmények

#### 3.1.1 Használhatóság SZHP-on

A hálózat az év minden napjának napi 24 órájára vetítve, az I. számú mellékletben meghatározott módon áll rendelkezésre.

A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi internet hálózatok felé:

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az összes felhasználói sávszélesség igényével. A Szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie. A Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

A megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt vonalon keresztüli hozzáférés Szolgáltatásnak:

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt R paraméter, mely a fogadó modemek számát és a felhasználók arányát jelenti. Szolgáltató hálózatának ily módon számított fogadó kapacitása a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 értéket kell elérnie.

### 3.2 A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása

A Szolgáltatás létesítésének ideje: az I. számú melléklet szerint.

A Szolgáltatás rendelkezésre állása: I. számú melléklet szerint.

#### 3.2.1 Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálati iroda: I. számú melléklet szerint.

#### 3.2.2 A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről

Vitás kérdés esetén Szolgáltató tárgyalási alapnak fogadja el a következő dokumentumokat:

- Más távközlési szolgáltató részletes számlája;
- Más távközlési szolgáltató mérési jegyzőkönyve;
- Előfizetővel közösen felkért független szakértő mérési jegyzőkönyve;
- Nemzeti Hírközlési Hatóság mérési jegyzőkönyve;
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség mérési jegyzőkönyve.

A hibaelhárítással kapcsolatos célértékeket az I. Sz. melléklet tartalmazza.

3.3 A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

I. sz. melléklet szerint

4 A Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

### 4.1 Nyilvántartás és értesítés

#### 4.1.1 Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása

A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől és azokat jogosult az ÁSZF szerint kezelni, illetve felhasználni.

A Szolgáltató a Szerződéshez az alábbi adatokat jogosult elkérni és nyilvántartani. Ezen adatok a Szerződés kötelező tartalmi elemei:

a) egyéni Előfizető esetében: név; lakóhely vagy tartózkodási hely; leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, levelezési- és e-mail címe; amennyiben az Igénylő korlátozottan cselekvőképese személy, úgy a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

b) jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi Előfizető esetében: cégszerű megnevezés; cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám; székhely (telephely); bankszámlaszám; adószám; képviselő neve, személyi igazolványszáma vagy útlevélszáma, címe, telefonszáma.

c, mindkét előfizetői kategóriában: a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye); a belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek; a díjkiegyenlítés módja; az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, Azonosítók; Előfizető közvetve és közvetlenül csatlakozó berendezéseinek darabszáma, tulajdonjoga, műszaki leírása, egymáshoz kapcsolódásuk részletes műszaki leírása, mindezt az akkori és a tervezett állapot szerint; az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat; igényelt kiegészítő Szolgáltatások részletes műszaki specifikációja; a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése; az ÁSZF-től való eltérések; értesítési cím és e-mail cím.

#### 4.1.2 Az Előfizető értesítése

Az ÁSZF-et, a Szerződést, illetve a Szolgáltatást érintő bármely közlés illetve tájékoztatás történhet elektronikus úton (e-mailben), illetve levélben, hagyományos postai úton. A Szolgáltató – amennyiben az adott értesítés tekintetében jogszabály lehetővé teszi - jogosult az Előfizetőket az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíteni, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzéteszi. Amennyiben szükséges, illetve jogszabály vagy a felek megállapodása előírja, az esetben a tájékoztatásnak olyan módon kell történnie, hogy a másik fél erről való tudomás szerzése illetve átvétele bizonyítható legyen - így különösen ajánlott tértivevényes levél formájában.

#### 4.1.3 A legrövidebb szerződési időszak, a Szerződés tartama

A Szerződés, amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, határozatlan időre jön létre, és Magyarország teljes területén hatályos, mindenkor feltételezve a Szolgáltató részéről az Szolgáltatás Hatóságnak történő bejelentésének

meglétét. A Szerződés hatálya független attól, hogy Előfizető a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi vagy sem. Szolgáltató és Előfizető egyedi írásos megállapodása alapján lehetőség van arra, hogy a Szerződés meghatározott időtartamra, vagy meghatározott esemény időtartamára jöjjön létre (Alkalmi Szolgáltatás). Ebben az esetben a felek a Szerződés feltételeiben külön állapodnak meg. Az Alkalmi Szolgáltatás időtartama minimálisan 1 (egy) nap, maximálisan 6 (hat) hónapi időtartamra terjedhet. Alkalmi Szolgáltatás esetén a Szolgáltatásért járó ellenértéket a felek az Alkalmi Szolgáltatásra vonatkozó megállapodásukban rögzítik.

## 4.2 Előfizető kötelezettségei

### 4.2.1 Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató által elfogadott és a Nemzeti Hírközlési Hatóság (illetve korábban a Hírközlési Főfelügyelet) által engedélyezett vagy megfelelőségi jellel ellátott végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést csatlakoztathat. Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett műszaki berendezést használ, az esetben a Szolgáltatás minőségéért illetve az ebből eredő bármely kárért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést használ és ebből Szolgáltatót kár éri - így különösen Szolgáltató tulajdonát képező, illetve általa használt vagy telepített berendezés tönkremegy, károsodik - az Előfizető a PTK általános szabályai szerint köteles azt megtéríteni.

### 4.2.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképesége

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések folyamatosan üzemképes állapotban legyenek, illetve ezeket kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, akkor Előfizető köteles az ebből eredő kárt, a Szolgáltató részére a kárt a PTK általános szabályai szerint megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, akkor Előfizető köteles az ebből eredő kárt, a Szolgáltató részére a kárt a PTK általános szabályai szerint megtéríteni.

Amennyiben az Előfizetőnél telepítésre kerülnek olyan végberendezések, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, az Előfizető ezekért az eszközökért teljes anyagi felelősséggel tartozik és köteles gondoskodni arról, hogy ezek a berendezések folyamatosan üzemképesek legyenek és azokat kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

### 4.2.3 A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele

A Szolgáltató az Előfizetővel előre egyeztetett időpontban köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató illetve az általa meghatalmazott személy a szolgáltatás hozzáférési pontot, annak rendeltetésszerű használatát ellenőrizhesse - amennyiben ez, egyedi megállapodás alapján, az Előfizető székhelyén/telephelyén jött létre.

Amennyiben olyan meghibásodás jelentkezik, amelynek kijavítása a Szolgáltató kötelessége, akkor az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről haladéktalanul értesíteni. Az

Előfizető köteles a szükséges berendezéshez akár távoli bejelentkezéssel, akár a helyszínen a Szolgáltató számára hozzáférési lehetőséget biztosítani.

Amennyiben az Előfizetőnél olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések működnek, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, ezek meghibásodása esetén az Előfizető szintén jelen pont rendelkezései szerint köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató tudomást szerezzen és a szükséges javítást, vagy cserét el tudja végezni.

### 4.2.4 Díjfizetés

Az Előfizető köteles az ÁSZF és/vagy a Szerződés alapján meghatározott díjat a számlán megjelölt esedékességig megfizetni. A díjfizetési kötelezettség független attól, hogy Előfizető az átvett Szolgáltatást ténylegesen használta vagy sem.

### 4.2.5 A Szolgáltató hálózatának használata

Az Előfizető a Szolgáltató web oldalán (<http://www.navigatortt.hu/>) szereplő formában elolvasta és magára nézve kötelezőnek elfogadja a Szolgáltatónak a hálózati visszaélések tilalmáról szóló irányelvét (a továbbiakban: „Irányelv”). A Szolgáltató jogosult az Irányelvet módosítani, a módosításokat a fenti web oldalon teszi közzé. Tilos a Szolgáltatás révén minden olyan tartalom, anyag, üzenet vagy adat továbbítása vagy ahhoz történő hozzáférés - függetlenül attól, hogy azt honnan küldik, hol nézik meg, fogadják vagy keresik vissza -, amely ellentétes (i) bármely jogszabállyal vagy nemzetközi egyezményvel; (ii) az Irányelvvel; (iii) bármilyen általánosan elfogadott Internetes szabállyal; vagy amely (iv) a jó erkölcsbe ütközik.

### 4.2.6 A hozzáférési kódok és Azonosítók használata

A Szolgáltatás részeként egyes szolgáltatások esetében az Előfizető hozzáférési kódokat, felhasználói neveket és jelszavakat (a továbbiakban: „Azonosítók”) kap, amelyekkel igénybe veheti a Szolgáltatásokat. Az Azonosítók kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért) az Előfizető felelősséggel tartozik, ideértve az Előfizető, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáférésért való felelősséget.

A Szolgáltató az Előfizető Azonosítóját csak az Előfizetővel közli, valamint köteles azt harmadik személy felé titokban tartani.

Szolgáltató a [www.navigatortt.hu](http://www.navigatortt.hu) web oldalon közzéteszi a Azonosítók kiválasztására, illetve megváltoztatására vonatkozó szabályokat, amelyeket az Előfizető köteles betartani. Az Azonosítók nem megfelelő módon történő kiválasztása vagy használata esetén a Szolgáltató hálózata és az Előfizető adatainak biztonsága érdekében, Szolgáltató jogosult a Azonosítókat az Előfizető értesítése nélkül azonnali hatállyal megváltoztatni, letiltani vagy törölni. Szolgáltató nem felelős azon Szolgáltatás kiesésért, amely a Azonosítóknak a fenti okból történő megváltoztatása, letiltása vagy törlése miatt következett be.

### 4.2.7 Ellenőrzés

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizető használatát ellenőrizni, melynek keretében a hibaelhárításhoz jogosult az Előfizető telephelyére illetve lakóhelyére belépni. Az Előfizető köteles mindezt a Szolgáltató számára lehetővé tenni.

#### 4.2.8 Az átvitt adattartalomért való felelősség

Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt vagy tárolt adatok tartalmáért. A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz. A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Szolgáltató hálózata, az Internet, illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

#### 4.2.9 A Szolgáltatás használatának átengedése

Egyéni Előfizető személyesen és közeli hozzátartozói, jogi személy Előfizető esetében a társaság alkalmazottai által jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. Egyéb esetekben a Szolgáltatás igénybevételét – a Transit szolgáltatások kivételével – másnak a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül át nem engedheti.

### 5 Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

#### 5.1 A Szerződés módosítása

A Szerződés módosítása - a jelen fejezetben meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződésmódosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

Új Szolgáltatások igénybevétele, illetve a Szolgáltatás törlése vagy lemondása írásban kezdeményezhető az Előfizető által, ez esetben a Szerződés megfelelő módosítása szükséges, a jelen pont rendelkezéseinek megfelelően.

##### 5.1.1 Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. A módosítások legkorábban az Előfizetőknek szóló értesítések kiküldésétől, illetve az ügyfélszolgálaton történő közzétételétől számított 30. napon léphetnek hatályba. Műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén a Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott 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 ÁSZF-et nem érinti.

#### 5.1.2 Díjszabás módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározott árakat Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés, vagy a költségtényezőik lényeges változása esetén és az infláció alapulvételével, gazdaságilag indokolt mértékben, módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban az Előfizetőknek szóló értesítések kiküldésétől számított 30. napon léphetnek hatályba. A Szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató köteles minden Előfizető számára elérhető módon ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni, és erről értesíteni valamennyi Előfizetőt. A Szolgáltató nem köteles az itt meghatározott értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

#### 5.1.3 Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében

Az Előfizető köteles a Szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 8 (nyolc) napon belül - bejelenteni a Szolgáltató részére. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csőd eljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindulását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat a Szolgáltató részre. Az Előfizető ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a PTK általános szabályai szerint felel.

A Szolgáltató az adatkezelésében beálló valamennyi változásról - így különösen új adat nyilvántartása esetén - a változást megelőzően, vagy amennyiben ez nem lehetséges, azt követően haladéktalanul köteles értesíteni az Előfizetőt.

#### 5.1.4 A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználó név megváltoztatása

Az Szolgáltató az Előfizető azon írásbeli kérelmének, amely a Szolgáltatás helyének a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belüli megváltoztatására vagy a felhasználói név megváltoztatására irányul, annak kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya (így különösen, ha a felhasználói név nem foglalt). Amennyiben az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszűnésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

A Szolgáltatás helyének megváltoztatása esetén Szolgáltató az új teljesítési hely szerinti behívószámot, illetve szükséges egyéb műszaki paramétereket Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Mikrohullámú, bérelt vonali összeköttetés és ADSL alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről Szolgáltató és Előfizető egyedi feltételekkel külön megállapodik.

#### 5.1.5 Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZFben foglaltak szerint módosíthatja a Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás

következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 15 (tizenöt) nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

### 5.1.6 Számlázási cím módosítása

Az Előfizető bármelyik naptári hónap első napjától kérheti a számlázási cím módosítását, amennyiben erre vonatkozó írásbeli kérelmét legkésőbb a módosítás kezdőnapját megelőző hónap 15. napjáig előterjeszti Szolgáltató részére. Az ezt követően jelzi kérelmek esetén Szolgáltató csak a kérelem előterjesztését követő 2. hónap első napjától vállalja a számlázási cím módosítását.

Amennyiben a számlázási cím módosítására azért kerül sor, mert az Előfizetőnek a Szerződésben szereplő címe megváltozott, az esetben a számlázási cím módosítására irányuló kérelem a címváltozás az ÁSZF-ben rögzített bejelentésének minősül.

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

A Szolgáltatás az Előfizető vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

### 6.1 Az Előfizető által kért szünetelés

Az Előfizető írásban bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését, amely alapján a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást szüneteltetni. A Szolgáltatás szünetelését írásban kizárólag teljes naptári hónapra lehet kérni, a szünetelés kezdőhónapját legalább 5 (öt) munkanappal megelőzően.

#### 6.1.1 A szünetelés időtartama

A szünetelést lehet határozott vagy határozatlan időtartamra, de maximum 6 (hat) hónapra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja.

Határozatlan idejű szünetelés esetén Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. A Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül teljesíti. Ebben az esetben az Előfizető a visszakapcsolás hónapjára arányos díjat köteles fizetni.

A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe, és nem érinti az előfizetői jogviszony folytonosságát. Amennyiben a szünetelés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ideje alatt következik be, akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

A szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos díjat fizet, továbbá köteles megtéríteni a

Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak. Az Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait a Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

### 6.1.2 A szünetelés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZFben meghatározott Irányelvben foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha a Szolgáltatás a Szolgáltatótól független – előre nem látható okból – szünetel (5.2-es pont), az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

## 6.2 Szünetelés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem Igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőnek a szüneteltetést legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett szüneteltetheti a Szolgáltatások nyújtását. A szünetelés időtartama nem haladhatja meg a műszakilag indokolt mértéket, de alkalmanként maximum 12 (tizenkét) órát, és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Ilyen tervezett és bejelentett szünetelés csak a rendes munkaidőn kívül történhet. Rendes munkaidőnek a munkanapokon 8.00-18.00 időszak tekintendő. Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele és ezen időtartam alatt az Előfizető díjfizetésre nem kötelezhető.

A Szolgáltató előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén szüneteltetheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon szüneteltetheti a Szolgáltatást.

## 7 Az előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozásának, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

### 7.1 A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) ha a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének céljából a Szolgáltatónak az ÁSZFben meghatározott vagyoni biztosítékot nem adott;

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZFben, illetve a Szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

### 7.1.1 A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére – kivéve, ha az Előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 (három) hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a kérelem Szolgáltatóhoz történő benyújtását megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondták fel – újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatás korlátozását haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, - így különösen, ha az Előfizető a díjtartozását kiegyenlíti -, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

## 8 Az előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a Szerződést felmondaná

### 8.1 A Szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik, ha:

- a felek közös megegyezéssel megszüntetik;
- bármelyik fél az ÁSZFben meghatározott feltételek szerint akár rendes, akár rendkívüli felmondással felmondja;
- az Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató a Szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani.

## 8.2 A Szerződés felmondása az Előfizető részéről

### 8.2.1 Rendes felmondás

Előfizető jogosult a határozatlan időre szóló Szerződést bármikor, indokolási kötelezettség nélkül 8 (nyolc) napos

felmondási idővel írásban felmondani további jogkövetkezmények nélkül. A felmondást mindenkor ajánlott levélpostai küldeményként, telefaxon, vagy személyesen átadva kell kézbesíteni a Szolgáltató részére.

A Szerződés megszűnésének napja ebben az esetben a felmondásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. (nyolcadik) nap.

Ha a Szolgáltató az ÁSZFet egyoldalúan módosítja, az Előfizető az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 (nyolc), az Előfizető számára hátrányos módosítás esetén pedig 15 (tizenöt) napon belül jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására. Előfizető nem mondhatja fel a Szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja a Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben Előfizető azért mondja fel az ADSL Szolgáltatási szerződést, mert más Szolgáltatótól kívánja igénybe venni és a szolgáltató váltási időt -a Szolgáltatók között fennálló szerződések alapján- minimalizálni kívánja, akkor Előfizető köteles jelezni Szolgáltató váltási igényét aktuális és új szolgáltatója felé egyaránt.

### 8.2.2 Rendkívüli felmondás

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a Szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

A felmondásnak rendkívüli felmondás esetén tartalmaznia kell:

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

### 8.2.3 Felszólítás

Az Előfizető a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani a Szolgáltatót a szerződésszegés megszüntetésére.

## 8.3 A Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

### 8.3.1 Rendes felmondás

Abban az esetben, ha nem történt szerződésszegés az Előfizető részéről, akkor a Szolgáltató jogosult 60 (hatvan) napos felmondási idővel a határozatlan időre szóló Szerződést felmondani (rendes felmondás). A Szolgáltató felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető számára megküldeni.

### 8.3.2 Rendkívüli felmondás

A Szerződést a felszólítást követően Szolgáltató 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja (rendkívüli felmondás), ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyezteti a cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, vagy a Szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza, vagy a Szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését, vagy a Szolgáltatás bővítését, vagy a Szolgáltatást bármely módon arra jogosulatlan személynek – akár közvetve, akár közvetlenül átengedi vagy a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja, vagy az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

### 8.3.3 Felszólítás

A Szolgáltató a 7.3.2 pontban meghatározott esetekben a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére.

Az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén Szolgáltató az Előfizető hozzáférést azonnali hatállyal korlátozhatja, a hálózaton tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik fél számára elérhetetlenné teheti.

### 8.3.4 Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén

Díjfizetés elmulasztása esetén, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató a Szerződést a 10. pontban

meghatározottak szerint. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5.000,- (ötezer) forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5.000,- (ötezer) forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. Az Előfizető felszólítása céljából Szolgáltató jogosult harmadik felet megbízni. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt fizetési hátralékát rendezi, úgy a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a 3.4.2 pontban meghatározott módon haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben az írásbeli (akár e-mailen történő) fizetésre történő felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 6.1. pontban foglaltak szerint.

A felmondás tartalmi elemei:

A Szolgáltató felmondásának mindenképpen tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát;
- a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt hiteltérdeleően tudja bizonyítani a szerződésszegés szegő magatartás megszüntetését, akkor a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

### 8.3.5 A Szolgáltató jogai

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 15 (tizenöt) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a Szerződés felmondásának. A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát.

Amennyiben a Szolgáltató a Szerződést felmondja, a jelen ÁSZFből illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is megilletik:

- a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Berendezések visszavétele az Előfizető költségén;
- a távközlési díjak felszámítása az Előfizető felé a távközlési vonal legközelebbi lehetséges megszüntetéséig (amennyiben a távközlési díjak fizetése a Szolgáltatón keresztül történik). Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szerződés megszűnését követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A Szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban biztosítja a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Az Előfizető kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban adja vissza a Szolgáltató részére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 (harminc) napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

A Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Szerződést, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven

belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

Amennyiben az Előfizető nem szolgáltatja vissza a Berendezéseket, illetve nem teszi lehetővé a Berendezések Szolgáltató általi leszerelését a megadott határidőn belül, Szolgáltató a megfelelő jogi eljárások útján jogosult a Berendezéseket birtokba venni és a késedelem minden napja után 10.000,- Ft (tízezer forint) kötbért felszámítani, legfeljebb a Berendezések értékcsökkenés nélküli értékéig. A további információk a Szolgáltatási Igénylőlapon találhatóak.

### 8.3.6 Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a Szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek közötti szerződés bármely okból megszűnik, az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnését követő 15 (tizenöt) napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a Szolgáltatások még hátralevő ki nem egyenlített ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek.

Amennyiben Előfizető felmondása következtében a Szerződés nem naptári hónap utolsó napján szűnik meg, Előfizető jogosult a tárgyhavi számlát a tárgyhónap utolsó napjáig korrekció céljából visszaküldeni. Szolgáltató a felmondás tényét írásban visszaigazolja és a Szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjakról új számlá(ka)t bocsát ki. Ha az Előfizető a teljes havi díjat már korábban kiegyenlítette, úgy Szolgáltató a Szerződés megszűnésének napját követő időszakra befizetett összegről jóváíró számlát bocsát ki, és az összeget az Előfizető által megadott bankszámlaszámra vagy postai címre visszatéríti.

Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza. Abban az esetben, ha a Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, a Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

## 9 Hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

### 9.1 Technikai segélyszolgálat működési rendje

A Szolgáltató folyamatos technikai segélyszolgálatot (hibabejelentő, hibaelhárító) tart fenn, mely minden nap 0-24 óráig hibafelvételt és telefonos technikai tanácsadást végez. A technikai segélyszolgálat elérhetősége megegyezik az ügyfélszolgálat elérhetőségével.

A technikai segélyszolgálat addig áll az Előfizető rendelkezésére, amíg a jelen ÁSZF-nek megfelelően megfizeti a Szolgáltatás díját.

#### 9.1.1 Hibás Szolgáltatás

A Szolgáltatás abban az esetben hibás, ha az Előfizető részéről (i) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy (ii) működésképtelensége miatt nem vehető igénybe.

### 9.1.2 Előfizető által okozott hiba

A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Az Előfizető kérésére Szolgáltató hibaelhárítást végezhet, melynek díjait, Előfizető köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

## 10 A hibaelhárítás

A hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentés adatait, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 (egy) évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza a következők elemeket:

- Előfizető neve,
- Előfizetési szám,
- azonosító számok
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

### 10.1 A hiba kivizsgálása

A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján 2 órán belül köteles a hibabehatárolást megkezdeni. A vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelésig igazolására alkalmas értesítéssel köteles Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a Előfizető által okozott hiba;
- a bejelentett és valósnak bizonyult hiba kijavítását megkezdte, és azt várhatóan mikor hárítja el;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

### 10.2 Együttműködés más szolgáltatókkal

A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más (hozzáférést biztosító) szolgáltatókkal.

Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez Előfizető megbízása szükséges, az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részére. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azzal az

időtartammal ameddig Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja.

A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki, ha azt nem Szolgáltató biztosítja.

Amennyiben a Szolgáltatás hibás vagy csökkentértékű működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

### 10.3 Hibaelhárítási célértékek és hibaelhárítás nem szerződészerű teljesítése esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát annak bejelentésétől számított, legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Ha a hiba következtében az előfizetői Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján az adott előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt fizetett havidíj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Csökkent minőségű Szolgáltatás esetén Szolgáltató a jelen pontban meghatározott kötbér felét köteles Előfizető részére jóváírni vagy megfizetni.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető írásbeli igénye alapján (bankszámlára vagy magyarországi címre) Szolgáltató egy összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

A kármelegítési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltatás nem vagy csökkent minőségben működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségeikért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató mindent megtesz a Szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

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

#### 10.4.1 Ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az előfizetői igények teljesítésére - így különösen a Szerződés megkötésére, a Szerződés módosítására, a Szolgáltatás szünetelésére, számlázással kapcsolatos kérdések megválaszolására, panaszok, reklamációk ügyintézésére - az alábbiakban meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő - ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti meg.

Hibabejelentő, műszaki segítségnyújtó és ügyfélszolgálati iroda:

A szolgálati iroda hibabejelentő telefonszámai:

(1) 450-5320

(20) 221 3857

(30) 681 1963

(70) 296 3942

A szolgálati iroda hibabejelentő üzenetrögzítője: (1) 451-4715

A szolgálati iroda hibabejelentő faxszáma: (1) 450-5317

A szolgálati iroda hibabejelentő elektronikus

levélcíme: [support@navigatorrt.hu](mailto:support@navigatorrt.hu)

A szolgálati iroda címe: 1095 Budapest, Máriássy u. 5-7.

A szolgálati iroda munkanapokon 7:00 órától 18:00 óráig tart nyitva.

#### 10.4.2 Előfizetői kérelmek, panaszok kezelése

Az Előfizető panaszát, reklamációját oly módon köteles bejelenteni, hogy az Előfizető Szolgáltató részéről azonosítható legyen. A Szolgáltató ügyfélszolgálat (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. Az Ügyfélszolgálatba érkező egyes panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a panasz érkeztetésétől számított 30 (harminc) napon belül írásban értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 (egy) évig tárolja.

Az Előfizető panaszával a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (elérhetősége: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; fax: (1)-356-5520; Internet: <http://www.nhh.org.hu>), amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetve valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető panasszal fordulhat továbbá a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez is (központi elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: (1)-458-4800; fax: (1)-210-0741).

#### 10.4.3 Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, akkor az Előfizető köteles a díjreklamációt írásban, indoklással ellátva benyújtani. A Szolgáltató az Előfizető azonosítást lehetővé tévő bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja.. Amennyiben a Szolgáltató 30 (harminc) napon belül nem vizsgálja ki a díjreklamáció jogosságát, akkor az Előfizető jogosult a Szerződést a rendkívüli felmondással felmondani. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 (hat) hónapon túl díjreklamációt nem fogad el.

Amennyiben az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

#### 10.4.4 Adatok megismerése, átadása

A Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig az ÁSZFben meghatározott módon díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Természetes személy Előfizető kérésére ezeket az adatokat évente 3 (három) alkalommal nyomtatott formában, díjmentesen köteles a Szolgáltató átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett a Szolgáltató korlátlan alkalommal köteles ezeket az adatokat nyomtatott formában az Előfizető számára díjmentesen átadni.

#### 10.4.5 Díjreklamáció elfogadása

Ha Szolgáltató díjreklamációnak helyt ad, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától számított kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamattal. Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

#### 10.4.6 Díjreklamáció elutasítása

Szolgáltató a díjreklamáció elutasítása esetén köteles Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül írásban értesíteni. Az értesítésnek tartalmazni kell az elutasítás indokát. A díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, valamint az ÁSZF 9/c. pontja szerint jogorvoslatot kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38.§ (3) tartalmazza.

A díjreklamációból eredő jogvitában a Szolgáltatónak kell bizonyítania a díj megállapításának és kiszámlázásának helyességét.

#### 10.4.7 Tudakozó szolgálat

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatosan tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

- 11 Az Előfizető jogai az előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjszökkentés mértéke, az előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

#### 11.1 Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús, terrorista cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

#### 11.2 Kártérítés

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az ÁSZFben, a Szerződésben vagy hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a PTK általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére. Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek (i) bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások biztonságáról, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá (ii) azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá (iii) a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről. Egyik fél sem felelős - még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült - az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot. A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató nem veszi figyelembe.

Amennyiben a Szolgáltató az előzőek szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc)

napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részben ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt egy adott naptári hónapban a szünetelés meghaladja a 48 (negyvennyolc) órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a 48 (negyvennyolc) órát meghaladó szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

### 11.3 Jogorvoslat

A felek a közöttük lévő szerződéses viszonyból eredő vitás kérdéseket igyekeznek békés úton rendezni.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; telefax: (1)-356-5520) eljárás megindítását kérheti, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előzőektől függetlenül az Előfizető fordulhat jogorvoslatért az alábbiakban meghatározott bíróságokhoz azt követően, hogy a panaszát a Szolgáltató hierarchiájában történő eszkalációt követően is elutasította a Szolgáltató.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 (egy) év.

Bármely, az ÁSZF-ből, illetve a Szerződésből eredő jogvita esetére a Szolgáltató és az Előfizető kiköti a Szolgáltató mindenkori székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.

## 12 Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakozásának feltételei

A Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges előfizetői végberendezések részletes feltételeit az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza..

Szolgáltató által definiált szabványos csatlakozó felületek hibás használatából Előfizető számítógépében vagy más hardvereiben okozott károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## 13 Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató adatkezelésére, illetve az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket a jelen fejezet, illetve a jelen ÁSZF 2. számú melléklete („A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama”) tartalmazza.

### 13.1 Az Előfizetők adatainak kezelése

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

### 13.2 Irányadó jogszabályok

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában betartja. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: "Eht.") XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatók adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

A jelen fejezet, illetve az ÁSZF 2. számú mellékletében az adatvédelemhez és az adatbiztonsághoz kapcsolódóan alkalmazott fogalmak használata a fenti jogszabályok alapján a 2. számú mellékletben meghatározott definíciók szerint történik.

### 13.3 Adatkezelés

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogosult:

- ha az adatkezeléshez az Előfizető - az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor - hozzájárul, vagy
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

A Szolgáltató kizárólag a Szerződés megkötéséhez illetve a Szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni. A Szolgáltató a tudomására jutó adatokat, tényeket és egyéb információkat kizárólag a Szerződés teljesítéséhez, illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetőek. Az Előfizető által megadott adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult a Szolgáltató felhasználni.

A Szolgáltató természetes személy Előfizetők e-mail címét személyes adatként kezeli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, alvállalkozóját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli, és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. Ezek kötelezettségek az alkalmazottat a munkaviszony, az alvállalkozót az alvállalkozói jogviszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A Szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen fejezetben és a 2. számú mellékletben részletezett, a Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

A Szolgáltatónak az Előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

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

A személyes adatoknak a jelen fejezettől és ÁSZF 2. számú mellékletében leírtaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató az ÁSZFben foglalt rendelkezések szerint járt el. A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja a Szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények, közlések titkosságát. A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során közlés, közlemény vagy más személyes adat jutott a tudomására, amelyeket nem a nyilvánosságának szántak, akkor azok tartalmának megismerését, felhasználását más részére nem teheti lehetővé.

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

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a nyilvánosság és a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére az Eht. 151.§-a szerint történő adatszolgáltatása esetén felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

## 13.4 Tájékoztató az adatkezelésről

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezeléséről.

A tájékoztató a következő adatokat tartalmazza:

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteit,
- d) a személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés §-ának számát,
- f) a személyes adat kezelésének célját.

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- a) a Szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- c) abból a célból, hogy a Szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

### 13.4.1 Adatvédelmi felelős

A Szolgáltató továbbá az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából szervezetén belül belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős neve, beosztása és elérhetősége az ügyfélszolgálaton elérhető.

### 13.4.2 Adatvédelmi szabályzat

A Szolgáltatás nyújtása körében az Előfizetőkre vonatkozó személyes adatok kezelésének részletes adatbiztonsági szabályait a Szolgáltató által készített Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza, amelyet a Szolgáltató elérhetővé teszi ügyfélszolgálatán, illetve mindenki számára elérhetővé tesz a [www.navigatortt.hu](http://www.navigatortt.hu) web oldalon.

### 13.4.3 Forgalmi és számlázási adatok

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a) a Szerződés kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok,
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- g) a Szolgáltatás dátuma,
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- i) tartozás hátrahagyása esetén a Szerződés felmondásának eseményei,

Az a) pont szerinti adatok a Szerződés megszűnéséig, a b)-i) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő 6 (hat) hónapig, illetőleg a díjtartozás szerinti elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A fenti adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az Előfizetők tájékoztatását végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.

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

### 13.4.4 Piackutatás, közvetlen üzletszerzés

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán az Előfizető azonosítását követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 13.4.5 Közös adatállomány

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a Szerződésből eredő egyéb kötelezettségei kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 158. § (3) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 129. § (7) bekezdés b) - f) pontjai szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. Az adatok kizárólag ezekre a célokra használhatók fel.

Az Előfizető adatai az Eht.158. § (3) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén vagy abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a Szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi

- lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az Igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében jelen fejezet forgalmi és számlázási adatok kezelésére vonatkozó rendelkezését kell alkalmazni.

A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott Szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

A Szolgáltató a Szerződésben az Igénylőt tájékoztatja adatainak kezeléséről és arról, hogy:

- a kezelt adatok mely esetekben és mely távközlési szolgáltatóknak adhatóak át;
- ezen adatok alapján a távközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- milyen jogorvoslati lehetősége van az Igénylőnek;
- a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

Továbbá a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a fenti adatokban bekövetkezett változásokról.

### 13.4.6 Előfizetők nyilvántartása

A Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, az esetleges követelések teljesítéséhez, illetve a Szolgáltatás teljesítéséhez általában szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőkről a maga számára nyilvántartást vezetni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez, követeléseinek érvényesítéséhez, Szolgáltatásának fejlesztéséhez, saját magára részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetőről nyilvántartott adatokat felhasználhatja.

A Szolgáltató az előfizetők nyilvántartása során köteles betartani a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint az ÁSZF erre vonatkozó rendelkezéseit.

### 13.4.7 Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárt hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mail cím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet.

A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja.

Amennyiben az egyéni Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

### 13.4.8 Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek - kivétel a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettsége - betekintést, Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged.

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen vagy az általa közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Az Előfizető személyesen valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult. Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

Az Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja, oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról;
- az általa igénybe vett Szolgáltatások műszaki paramétereiről;
- a számlázás alapját képező adatokról így az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás idejéről, illetve az Előfizető adatforgalmáról;
- a Szolgáltató által tervezett illetve végrehajtott fejlesztésekről;
- az esetlegesen előfordult hibák illetve minőségromlások tényéről, azok okairól, és a hiba kijavításának illetve a minőségromlás megszűnésének várható idejéről;
- az előre tervezett üzemszünet vagy minőségromlás várható idejéről és okairól.

Telefonon történő megkeresés esetén Szolgáltató az a) és c) pontok szerinti információt nem adhat ki.

Vis Major esetén Előfizető felhasználó nevei, kódja és műszaki paraméterei változatlanok maradnak.

### 13.4.9 Az Előfizető forgalmának figyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása, valamint egyéb jogszabályok által

megkövetelt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése - érdekében használhatja fel.

A Szolgáltató a számlán szereplő összeget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 10.4.3 pontban foglaltaknak megfelelően.

14 Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és számlázás módja és ideje

#### 14.1 A díjszabás alapelvei

A Szolgáltató az egyes Szolgáltatások árát a mindenkor hatályos jogszabályi korlátozások mellett szabadon állapítja meg.

Az árak nem tartalmazzák az Általános forgalmi adót (ÁFA), kivéve ott, ahol ez külön jelölve van.

##### 14.1.1 A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató az Előfizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a Szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat egyes Szolgáltatások esetében (pl.: Kapcsolt vonali Hozzáférés percdíjai) a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

Ha a Szolgáltatás vis maior vagy más, mindkét fél érdekkörén kívül álló okból szünetel, úgy az Előfizető a szünetelés időtartama alatt díjfizetésre nem kötelezhető.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 3 (három) nappal megelőzően történik. A számlák havi rendszerességgel készülnek. A számlák elkészítésük napján postázásra kerülnek. Az Egyszeri díjakat a Szolgáltató a Szolgáltatás beüzemelését követően 15 (tizenöt) napon belül számlázza ki. A havidíjakat a Szolgáltató tárgyhoz tizedikéig számlázza ki. A Forgalmi Díjakat Szolgáltató a tárgyhoz követő tizedikéig számlázza ki.

Szolgáltató az időarányos díj elszámolási alapjaként 31 (harmincegy) napos hónapokat vesz alapul és ehhez képest határozza meg az időarányos díj összegét.

Az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, annak esedékességén belül köteles kiegyenlíteni, banki átutalással, vagy csekken, vagy az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében kézpénzzel történő befizetéssel.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgáltatótól, megfelelő azonosítás után munkaidőben felvilágosítást kérhet.

A Szolgáltató a számlát kizárólag a Szerződésben meghatározott Szerződő fél nevére állítja ki. A Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét Szolgáltató az ÁSZFben leírtak szerint módosítja.

Amennyiben az Előfizető a számlát a Szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 5 (öt) napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 2 (két) napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatak megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán értesítési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

##### 14.1.2 Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető késedelmes fizetése esetén a PTK által mindenkor meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíton fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra napi kamat-számítás mellett, abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Amennyiben Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és a számlák kiegyenlítésével késedelembe esik, úgy Szolgáltató - az egyéb jogkövetkezmények alkalmazásával együtt, az Előfizetőnek megküldött írásbeli felszólítással - követelheti, hogy Előfizető a Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatás ellenértékét számlázási időszakonként előre fizesse meg.

##### 14.1.3 Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott Szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

##### 14.1.4 Előfizetési díjak

A Szolgáltatástól függően lehetnek havidíjak, egyszeri díjak vagy forgalmi díjak.

Havidíj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybevett Szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a Szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A havidíj számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a Szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hóközi Szolgáltatás indítás vagy szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a Szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi- és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető kérheti Szolgáltatót a havidíjak egyösszegű előreszámlázására, melyre Szolgáltató díjkezdeményt adhat.

## 1.Számú Melléklet- Szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségi és egyéb paraméterek

Távközlési hozzáférés típus	Garantált sávszélesség (kbps): feltöltési	Garantált sávszélesség (kbps): letöltési	Maximális sávszélesség (kbps): feltöltési	Maximális sávszélesség (kbps): letöltési	Szolgáltatás minőség és csatlakoztatható végberendezések meghatározása	Internet esetén Csomag késleltetés (ms) (EU/USA peering központok felé szolgáltató szerveréről)	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Csomagvesztés***	Új hozzáférés létesítési határidő (naptári nap)	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés (perc)
Kapcsolt vonal, Analóg modem esetén**	9,6	9,6	56	56	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	2	48	30
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 1 csatorna használatakor**	64	64	64	64	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	2	48	30
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 2 csatorna használatakor**	128	128	128	128	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	2	48	30
Bérelt vonal (Transzaparens), a választott szabványos sávszélesség szerint szimmetrikusan	n*64	n*64	n*64	n*64	ITU-T ajánlás szerint	85/120	99,5%	<1%	30	48	30
Mikrohullámú (2,4GHz; 5,6GHz; 5,8GHz működő esetekben)	n*64	n*64	n*64	n*64	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 512k	32	128	96	512	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 1M	64	192	128	1024	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 2M	128	256	192	2048	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 3M	160	384	384	3008	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 4M	256	512	512	4096	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30

Távközlési hozzáférés típus	Minőségi panasz hibaelhárítás ideje (óra)	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Hibabejelentő szolgáltatás válaszideje, maximális válaszidő az ide irányuló vizsgálóhívások esetén (másodperc)	Hibabejelentő szolgáltatás válszsideje, maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális válaszideje ide irányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve	A Szolgáltató által ellátott területen 72 órán belül kijavított, ugyanazon területen fogadott valós hibajelentések aránya	Számla elleni megalapozott reklamáció aránya a bekapcsolt előfizetési pontok éves átlagos számához képest
Kapcsolt vonal, Analóg modem esetén*	48	na.	30	92%	90%	0,1%
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 1 csatorna használatakor*	48	na.	30	92%	90%	0,1%
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 2 csatorna használatakor*	48	na.	30	92%	90%	0,1%
Bérelt vonal (Transzaparens), a választott szabványos sáv szélesség szerint szimmetrikusan	24	10 <sup>-6</sup>	30	92%	90%	0,1%
Mikrohullámú (2,4GHz; 5,6GHz; 5,8GHz működő esetekben)	24	10 <sup>-6</sup>	30	92%	90%	0,1%
ADSL	48	na.	30	92%	90%	0,1%

\* A rendelkezésre állás nem tartalmazza a társzolgáltatón keresztüli elérés célértékeit

\*\*A mérés a 15 percentként küldött 100 byte-os pingből áll. A napi átlag kiszámítása ezen 96 minta segítségével történik. A napi mérések átlagából kerül kiszámításra a havi átlag.

na.: Nem értelmezhető vagy nincs rá adat

## 2. Számú Melléklet - Adatvédelem

### 1 A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont 129. § (6) bekezdés b) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 129. § (6) bekezdés c) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés és (6) bekezdés b) és c) pontok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az Előfizető személyi igazolvány száma	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig

székhelytől)		
Előfizető e-mail címe(i)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az Előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama***</b>
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) c) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) d) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a

és/vagy feltöltött adat terjedelme		díjtarozás elévüléséig
a díjfiatéséel és a díjtarozással öszzefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	az előfiatetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedeése, illetve az előfiatetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetve az a díjtarozás elévüléséig
<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama***</b>
a tartozás hátrahagyása esetén az előfiatetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	az előfiatetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedeése, illetve az előfiatetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetve az a díjtarozás elévüléséig
az Előfiatetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	az előfiatetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedeése, illetve az előfiatetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetve az a díjtarozás elévüléséig
Előfiatető hozzájárulása szerinti személyes adatok	Előfiatető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfiatető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bekezdés	Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfiatetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfiatetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama***</b>
Előfiatető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfiatető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (2) és előfiatetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfiatető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

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

\*\* Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.navigatortt.hu](http://www.navigatortt.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

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

## 2. Az adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

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

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

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

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

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

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

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

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

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