

**A WLA Interservice Kft.  
közcélú Internet  
szolgáltatásra vonatkozó  
általános szerződési feltételei**

**A**  
**WLA Interservice Kft. közcélú Internet**  
**szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei**

1. A szolgáltató neve, címe; .....	3
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai; .....	5
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje, a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva; .....	6
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere; .....	6
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak; .....	7
7. 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; .....	15
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke; .....	17
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei; .....	17
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná; .....	18
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete; .....	20
12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése); .....	22
13. 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 kapcsolatos viták rendezésének módja; .....	24
14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei; .....	26
15. Adatkezelés, adatbiztonság; .....	26
16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje; .....	27
17. Az általános szerződési feltételek elérhetősége. ....	29
18 Irányadó jog .....	29

## **1. A szolgáltató neve, címe;**

**Név:**

WLA Interservice Korlátolt Felelősségű Társaság,  
a továbbiakban WLA Interservice Kft.

**Cím:**

1163. Budapest, Kócs u. 7.

**Székhely:**

1163. Budapest, Kócs u. 7.

**Telefon:**

4600154

**Telefax:**

4020274

### ***Az Általános szerződési feltételek tárgya és hatálya***

Az általános szerződési feltételek célja, hogy az WLA Interservice Kft. által nyújtott adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatás igénybevétele során az igénybevevő és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza.

Az általános szerződési feltételek az egyedi szolgáltatási szerződés részét képezik.

Igénybevevő lehet minden természetes, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat elfogadja.

A általános szerződési feltételek hatálya kiterjed az WLA Interservice Kft.-re, valamint a társasággal a szolgáltatás igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az Előfizetők részére nyújtott távközlési szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja saját tulajdonában lévő berendezéseinek szerződéseken alapuló felhasználásával létrehozott hálózaton, illetve bérelt hálózatokon a rendelkezésre álló személyzettel.

Az Előfizető kategóriája lehet üzleti/intézményi és egyéni előfizető.

### ***Az üzleti-intézményi előfizető:***

Üzleti/intézményi előfizető az a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és társadalmi szervezet, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri.

## ***Az egyéni előfizető:***

A közületi előfizetői kategóriába nem sorolható, természetes személy. Egyéni előfizető az a magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését lakásba, nem lakás céljára szolgáló helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri.

## ***Az általános szerződési feltételek időbeli és területi hatálya.***

A Szolgáltató jogosult a Magyar Köztársaság földrajzi területén, a jelen általános szerződési feltételeket tudomásul vevő hatósági határozat kézhezvételének időpontjától kezdődően közcélú adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatásra egyedi szolgáltatási szerződést kötni az igénybe vevővel.

A vállalkozás területi hatálya a Magyar Köztársaság területére terjed ki.

Az általános szerződési feltételek a hatóság határozatának kiadásától kezdve annak visszavonásáig szólnak.

## **2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása;**

### ***Internet szolgáltatás***

Az Internet egy világméretű számítógép-hálózat, amely a különböző rendszerű számítógép-hálózatok között egy egységes hálózati társalgási nyelv – az Internet Protokoll (IP) – segítségével kommunikációt tesz lehetővé.

A szolgáltató szolgáltatását saját vezeték nélküli, vagy bérelt vezetékes hálózaton nyújtja. A kiépítés feltétele, hogy az adott területen Szolgáltató vagy az általa bérelt hálózat megfelelő kapcsolatot biztosításával rendelkezzen. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet illetve egyéb adathálózat hiánya.

A szolgáltatás jelátadási pontja a szolgáltató által biztosított végberendezésnél a berendezés szabványos Ethernet felület.

A szolgáltató antennát vagy kábel végberendezést helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot.

Szolgáltató biztosítja az igénybevételhez szükséges szabványos csatlakozóval rendelkező interfész kártyát, de ezt Előfizető építi végberendezésébe (PC munkaállomás, notebook stb.)

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 220 V-os hálózati feszültség ellátást biztosítani.

Hozzáférés: az előfizetők saját tulajdonú számítógép, számítógép hálózatból, szabványos UTP csatlakozáson keresztül csatlakoznak a hálózathoz, Az Internetet vagy a helyi információs kiszolgáló szolgáltatásait folyamatosan vehetik igénybe.

### **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai;**

Az előfizető az ügyfélszolgálaton vagy üzletkötő ügynök segítségével előfizetői szerződés megkötésével jelezheti a szolgáltatás iránti igényét.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az adathálózati szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

A szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül lehetőség nincs.

Internet szolgáltatás esetében a szerződés megkötését követően a szolgáltató biztosítja a domain név regisztrációt és szervizt, IP címkiosztást és az egyéb szükséges kiegészítő szolgáltatásokat.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatáshoz szükséges eszközökkel.

Internet szolgáltatás esetében az előfizető közvetlenül kapcsolódik fel az WLA Interservice Kft. Internet hálózatára. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen modemmel és számítógéppel.

#### ***A szolgáltatás igénybe vételének időbeli és földrajzi korlátai***

A szolgáltatást olyan Magyarországi előfizetők vehetik igénybe, akik a jelen szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést megkötötték, és az általános szerződési feltételeket ismerik és elfogadják.

A szolgáltatás Magyarország területén - műszaki megvalósíthatóság esetén -területileg nem korlátozott.

Hozzáférés létesítése és a szerződés teljesítése: az előfizető használhatja az Internet hozzáférést a szerződéskötést követő 30 napon belül.

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

Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából.

Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

#### **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje, a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva;**

Az előfizető a szolgáltatásra tett előfizetői szerződés megkötését követően az Internet szolgáltatást 30 napon belül igénybe veheti.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

#### **5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere;**

*Szolgáltató összes minimális sávszélessége:* az a minimális sávszélesség, mellyel a Szolgáltató terheletlen állapotban kapcsolódik az Internet hálózathoz. Értéke: 10 Mbps.

*A szolgáltatás rendelkezésre állása:* A rendelkezésre állás az az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357, mely 98 %-nak felel meg.

*A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége:* A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt összes hibamentes napok száma 357, mely 98 %-nak felel meg IP hálózat csomagvesztése esetén.

*A csomagvesztés* a hálózat tetszőleges 2 pontja között nem lehet nagyobb, mint 10% az esetek 98%-ban.

*Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton*

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével: 98 %.

*A hozzáférési pont megengedett forgalma*

Az előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

*Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje*

Az ügyfélszolgálatot az ügyfelek a napi nyitvatartási időben telefonon, illetve személyesen is felkereshetik és ott írásban, vagy személyesen tehetnek bejelentést. Távbeszélőn történő bejelentést az ügyfélszolgálat fogadja és azt ha azonnal nem nyer elintézés akkor írásban rögzíti. Az ügyfélszolgálat a reklamációt kivizsgálhatja és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt.

### Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere

Szolgáltató összes minimális sávszélessége: a sávszélesség biztosítása a Szolgáltató által megkötött bérelt vonali szerződések alapján biztosított.

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérés: Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása  $[1 - (\text{összes kiesés napokban} / 365)] \times 100 \%$ .

A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása  $(\text{összes hibamentes napok száma} / 365) \times 100 \%$ .

#### IP hálózat csomagvesztése

10000 elküldött csomag esetén az  $(\text{elvesztett csomagok száma} / \text{összes csomag száma}) \times 100\%$ , a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén.

A szolgáltatást akkor tartjuk elfogadható minőségűnek, ha az előfizető adatforgalmat képes bonyolítani az WLA Interservice gerinchálózata és a szolgáltatási végpont között. A mérést adatforgalmi teszteléssel lehet ellenőrizni.

- Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal. (Pl.: ICMP csomagok küldése és fogadása.)

- Átlagos hozzáférés ellenőrzés: A felhasználó forgalmát számlálóink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott felhasználónak adott időszakban volt-e forgalma.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak;**

A Internet hálózaton történő Internet szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató szolgáltatási szerződés keretében biztosítja.

Az előfizető (a szolgáltatási szerződés alanya)

Előfizető az, akivel a szolgáltató Internet szolgáltatás igénybevételére a "Általános szerződési feltételekben" meghatározott feltételek, valamint az egyes egyedi szolgáltatási szerződésekben meghatározott feltételek szerint szolgáltatási szerződést kötött.

Előfizetők természetes személyek, jogi személyek, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok lehetnek.

### **6.1 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai, a szerződés létrejötte**

Az előfizető megkeresésére a Szolgáltató - amennyiben a műszaki feltételek erre adottak - az előfizetővel történő egyeztetést követően adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatásra szerződést köt.

Kezdeményezés: Szolgáltatás igénybevételére szóló kérést írásban, vagy telefonon teszi meg az ügyfél.

Az ajánlatot a leendő előfizetőnek vagy képviselőjének kell megtennie.

Az ajánlatot a szolgáltatónak kell címezni.

Az ajánlat létrejöttéhez elegendő, hogy az ügyfélkapcsolati helyre megérkezzék.

Az ajánlatnak tartalmaznia kell a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges

elengedhetetlen adatokat, ennek hiányában az ajánlat joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben az ajánlattétel (igénybejelentés) a szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban felkéri az ajánlattevőt az ajánlat megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben a hiánytalan ajánlattételnek a szolgáltatóhoz való beérkezés az ajánlattétel időpontja.

### **6.1.1. Az ajánlattétel kötelező tartalmi elemei:**

Az igénybejelentés kötelező minimális elemei:

- ajánlattevő neve,
- lakóhelye,
- tartózkodási helye, illetve székhelye,
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,

Természetes személy esetében:

- anyja neve,
- születési helye és ideje,

Nem természetes személy esetében:

- cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma
- bankszámlaszám
- cégszerű megnevezése

A fentiekén túlmenően egyéb, - az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó - adatot is tartalmazhat az ajánlattétel (igénybejelentés).

Az egyéni igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését lakásba, nem lakás céljára szolgáló helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kérheti. Az üzleti/intézményi igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött, és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kérheti. Az üzleti/intézményi igénylő alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni igénylőnél ismertetettnek megfelelő lakásba, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségbe is kérheti a szolgáltatás-hozzáférési pont felszerelését).

### **6.2 Az ajánlat nyilvántartásba vétele**

A szolgáltató a fent felsorolt adatokkal nyilvántartásba veszi az ajánlatot, és amennyiben az ajánlattevő részére 60 napon belül képes szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni, erről az ajánlattevőt az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül értesíti, és egyben közli, hogy mely időpontban köti meg az előfizetői szerződést. A szolgáltató a szerződés megkötésének időpontjára tett nyilatkozatához kötve van, ezen időpontig mentesül a szerződéskötési kötelezettség teljesítése alól.

## **6.2.1 Változás az igénylő adataiban**

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait érintő változást haladéktalanul be kell jelentenie a szolgáltatónak. A változások az igények jellegétől függően eljárási költséggel, határidő változással járhatnak. A szerződés megkötéséig az igénylő az adatait bármikor megváltoztathatja, az igényt díjmentesen átírhatja.

## **6.3 Az ajánlat (igénybejelentés) nyilvántartásból történő törlése:**

Az igénylő a szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 15 napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő az ajánlatot további 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem válaszol, igénye a nyilvántartásból törölhető.

Amennyiben az igénylő az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, úgy a szolgáltató igényét a várakozók nyilvántartásából törli.

## **6.4 Szerződéskötés**

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás biztosítására képes, írásban megteszi a szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát.

Az igénylő a szolgáltatási szerződést aláírva juttatja vissza a szolgáltatónak. A szolgáltatási szerződést az előfizető és a szolgáltató közvetlenül kötik meg.

A szolgáltató és az előfizető között az előfizetői szerződés a felek által történő aláírással és a Szolgáltatóhoz történő beérkezésével lép hatályba.

## **6.5 A szolgáltatói szerződés kötelező tartalmi elemei**

A szolgáltatói szerződés kötelező minimális elemei:

a) egyéni előfizető esetében:

- anya neve,
- születési helye és ideje,
- szerződésbe felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok

b) üzleti/intézményi előfizető esetében:

- cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma
- bankszámlaszám
- cégszerű megnevezése

c) mindkét előfizetői kategóriában:

- ajánlattevő neve,
- lakóhelye,
- tartózkodási helye, illetve székhelye,
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,
- az ahhoz csatlakozó távközlési végberendezés jellege és darabszáma

- díjkiegyenlítés módja,
- a csatlakoztatott végberendezés tulajdonjoga,
- az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások,
- területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
- az általános szerződési feltételektől való eltérések
- az igényelt szolgáltatások felsorolása,
- dátum, aláírás.

A fentiekben túlmenően egyéb, - az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó - adatot is tartalmazhat a szolgáltatási szerződés.

A szolgáltatói szerződést kizárólag írásban lehet érvényesen megkötni.

A szolgáltató a visszaérkezett szerződéseket érkezteti, erről nyilvántartást vezet, amelybe az előfizető kérelmére betekinthez.

## **6.6 A hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése:**

A létrejött szolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató a szerződés létrejöttétől 15 napon belül biztosítja a szolgáltatást.

## **6.7 Nem köti a szolgáltatót a szolgáltatói szerződés, ha:**

- az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben bármilyen távközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtarozása van, vagy
- a korábbi szolgáltatási szerződést a szolgáltató az előfizető hibájából egy éven belül írásban mondta fel.

## **6.8 A szerződés teljesítésének feltételei**

Az Internet szolgáltatáshoz való hozzáférés és a szerződés teljesítése a 6.1 pont szerinti szerződéskötési eljárásnak megfelelően történik.

A Szolgáltató az Előfizető azonosítását követően 15 napon belül lehetővé teszi a szolgáltatás igénybevételeét.

## **6.9 Felelősség:**

A szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés kötelező biztosítására.

A szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli az előfizető által használt végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval a hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

## **6.10 A szerződés hatálya**

A szerződés hatálya kiterjed az WLA Interservice Kft.-re mint szolgáltatóra, valamint az Internet szolgáltatás igénybevételére az adott szerződéssel kapcsolatosan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

A szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre a Felek megállapodása szerint.

## **6.11 A szolgáltatás időbeni korlátozása**

A szolgáltatásra kötött határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet. A határozott idő lejártá előtt az előfizető kérésére a határozott idejű szerződés módosítható határozatlan idejű szerződéssé. Az előfizető ilyen jellegű szándékát a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájához, a szolgáltató pedig az előfizető számlázási címére köteles eljuttatni.

## **6.12 Alkalmi szolgáltatás**

A szolgáltató alkalmi szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést köt az előfizetővel 6 hónapot nem meghaladó határozott időtartamra vonatkozó megrendelés esetén.

## **6.13 Az előfizető jogai**

Betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető számára a Szolgáltatónál előállt - az Előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít Előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

*A használat átengedése más részére*

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére a szolgáltatónak való bejelentés után rövid időre (maximum 3 hónap) átengedheti.

*A szolgáltatás szüneteltetésének kérése*

A szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozóan a felek az egyedi szolgáltatási szerződésben állapodnak meg.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

## **6.14 A szolgáltató jogai**

*Az előfizető nyilvántartása*

A szolgáltató az előfizetővel kötött szerződésekről, illetve az abban szereplő előfizetői

adatokról nyilvántartást vezet, melyek többek között az alábbiakat tartalmazzák:

- név, cégszerű megnevezés,
- lakóhely vagy székhely,
- bankszámlaszám, illetve a követelés behajtásához szükséges adatok
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,
- díjkiegyenlítés módja,
- előfizetési, azonosítási számok,
- végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- az igényelt szolgáltatás műszaki paraméterei,
- az összeköttetés-szakasz(ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,
- előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- Általános szerződési feltételektől való eltérés.

A Felek a fentieken túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak. A szerződés megszűnésekor az előfizető adatai a nyilvántartásból törlésre kerülnek.

#### *Az előfizető forgalmának megfigyelése*

A szolgáltató az előfizető kérésére figyelheti az előfizető forgalmát. A szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

## **6.15 Az előfizető kötelezettségei**

#### *A hibák bejelentése*

Az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat. Az előfizető végberendezés hibájából fakadó hibákra a szolgáltató hibaelhárítási kötelezettsége nem terjed ki.

#### *Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása*

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során felhasználható minden olyan távközlő-végberendezés, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, vagy a Hírközlési hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel rendelkezik.

#### *A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége*

#### *A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz való csatlakozás feltételei:*

- a.) A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó hálózat eleget kell tegyen a vonatkozó műszaki előírásoknak.
- b.) Az előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.
- c.) Az előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést át kívánja alakítani, illetve azokat nem távközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez a szolgáltató írásos hozzájárulását az ügyfélkapcsolati helyen kell beszereznie. Amennyiben

az előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a szolgáltatónak kárt okoz, az előfizetőnek azt meg kell térítenie.

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni.

Ha a szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot tapasztal, az előfizetőt felszólítja a hiányosság 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívüli helyezésére ennek elmaradása esetén a szolgáltató a szolgáltatási szerződést a 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 13. § (6) bekezdése alapján felmondhatja.

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

Az Előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti.

Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) tőrníe kell, hogy előzetes értesítés alapján a közcélú távközlési szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

A szolgáltató képviselője az ingatlanra történő belépés előtt köteles személyének és feladatának igazolására szolgáló okmányokat bemutatni.

### *Díjfizetés*

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli, a 16. pontban meghatározott díjazási elveknek megfelelően.

Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató fizetési felszólítást küld, melynek mindenkor i költségét az előfizető megtéríteni köteles.

## **6.16 A szolgáltató kötelezettségei**

A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

Szolgáltatás igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig

- Üzemeltetés
- Karbantartás
- Felügyelet
- Hibaelhárítás
- Ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- Számlázás

A Szolgáltató köteles megjelölni:

- az áralkalmazás feltételeként vállalt minőségi kötelezettségeket
- ezek igazolásának, tanúsításának módját
- a vállalt hibaelhárítási időt

### *Távközlési titoktartás*

A szolgáltató az előfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény, valamint a 253/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti közzé. A szolgáltató adatszolgáltatást kizárólag a törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

## **6.17 Vis major**

Jelen szerződés szempontjából vis majornak számít, és nem tartozik sem a szolgáltató, sem az előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

## **6.18 A szerződő felek felelőssége**

*Az előfizető felelőssége, szerződésszegése*

Az előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért. Az előfizető felelőssége a berendezés használatának magatartására is kiterjed.

*Közcélu távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei*

A szolgáltató nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás viszonteladásához.

*A hozzáférés jogosulatlan átengedése*

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére a szolgáltatónak való bejelentés után rövid időre (maximum 3 hónap) átengedheti.

*A szolgáltató felelőssége, szerződésszegése*

A szolgáltató felelőssége a szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató az általános szerződési feltételekben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.

*A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén*

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

## **7. 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;**

### **Előfizetői szerződés módosítása**

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Az előfizető bármilyen szerződés módosítási kérelmének szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

A szerződés módosítás esete:

#### ●Átírás névváltozás következtében

Nem minősül átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni. Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek kell nyilatkozniuk. Ha az átírásra a felek megállapodása alapján kerül sor, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

A szolgáltatás körében, az igénybevételi feltételekben bekövetkezett változás, az általános szerződési feltételek módosításával jár együtt.

#### ●A szolgáltatás-hozzáférés helyének és /vagy címzésének változtatása

Az előfizető kérheti a hozzáférési pont áthelyezést a szolgáltatótól. A módosításokat a szolgáltató részére be kell jelentenie, aki azokat nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató az esetleges telephely változtatásáról az előfizetőket írásban értesíti.

Az áthelyezést a szolgáltató a műszaki feltételek rendelkezésre állása esetén 15 napon belül megteszi egyszeri díj fejében.

#### ●Számlázási cím módosítása

Az előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A számlázási cím megváltoztatásáért díjat nem kell fizetnie.

#### ●A szolgáltatás körében és /vagy feltételeiben beálló változások

A szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat – jellegüktől függően – bevezeti az Általános szerződési feltételekbe.

A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a szolgáltató 30 nappal az esedékesség előtt elektronikus levélben értesíti az előfizetőt. Ha az előfizető nem fogadja el a szolgáltatásba bekövetkezett változásokat, úgy jogában áll az előfizetői szerződést indokolás nélkül – 8 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondani.

A szolgáltatás tartalmában történő változás (díjcsomag váltás) kizárólag hó fordulóval lehetséges, előzetes írásbeli bejelentés alapján.

●Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az előfizető adataiban bekövetkező változást azonnali hatállyal írásban kell jelenteni a szolgáltató részére. A szolgáltató a változást 1 napon belül átvezeti.

Az előfizető mulasztása a szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

A szolgáltató az előfizetői szerződés alapján jogosult az általános szerződési feltételeket bizonyos feltételek esetén (pl., jogszabály módosulása esetén, a díjakat pedig a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között) egyoldalúan módosítani, köteles az általános szerződési feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni.

A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról köteles az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal értesíteni.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítést az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az átírás esetén fizetendő díj összegét a díjszabás tartalmazza. Az átírást a szolgáltató a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül teljesíti.

A fenti 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.

## **8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke;**

A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

### 1. A szerződés teljesítésének átmeneti akadályai

Szünetel a szolgáltatás, ha a szolgáltatási szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik; erre az időre az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Amennyiben a szolgáltatás szünetelését a szolgáltató a hálózat felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása miatt rendeli el, erről az érintett előfizetőket legalább 5 nappal előbb értesíti, és egyben tájékoztatást ad a szünetelés várható időtartamáról.

### 2. Előfizető kérése alapján

A szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozóan a felek az egyedi szolgáltatási szerződésben állapodnak meg. A szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni.

A szünetelés évente maximum egy alkalommal kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb hat hónapnál. A szünetelés alatt az előfizető az eszközbérleti díjat köteles megfizetni

#### *Előfizetői jogviszony szüneteltetése*

A Felek kölcsönös megállapodása esetén az Előfizetői jogviszony szünetel.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A szolgáltató a szolgáltatási szerződés teljesítését átmeneti jelleggel – az előfizető 5 nappal történő előzetes írásbeli értesítése mellett – szüneteltetheti, ha erre külön törvényben felhatalmazott hatóság megkeresése miatt van szükség, illetve ha a hálózat karbantartása, átalakítása, felújítása, cseréje teszi szükségessé.

Ha a szolgáltatási szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az előfizetőt előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és**

## **feltételei;**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására a forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését – pl. feltételezett vírusfertőzés -, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

15 napos fizetési késedelem esetén jogosult a sáv szélességet és WEB hozzáférést korlátozni.

40 napnál hosszabb fizetési késedelem esetén a szolgáltató a szolgáltatást szünetelteti, az előfizető értesítése mellett, a hátralék kiegyenlítéséig, de maximum 20 napig.

60 napnál hosszabb fizetési késedelem esetén a szolgáltató a szolgáltatást megszüntetheti, az előfizető tárolt adatait törli.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul – de legfeljebb 24 órán belül - megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a feltételek az előfizető által – a szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;**

*A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről*

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

*A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről*

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásbeli értesítés mellett köteles

megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról más egyéb módon is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását.

(6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

60 napnál hosszabb fizetési késedelem esetén a szolgáltató a szolgáltatást megszünteti, az előfizető tárolt adatait törli.

#### *Határozott idejű szerződés megszűnése*

- Közös megegyezéssel
- A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével
- A szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- Az előfizető jogutód nélküli megszűnésével
- A határozott időtartam lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg.
- Azonnali hatályú felmondással

#### *Határozatlan idejű szerződés megszűnése*

- felmondással, a felmondási idő lejártával,
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- az üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- a felek közös megegyezésével
- az előfizető halálával, ha: nincs a jogviszonyt folytató örökös, eltartó.

*A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén*

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

## **11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete;**

szolgáltató a szolgáltatása biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizetők a

szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg.

A szolgáltató szolgáltatásának teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont:

a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy

b) igénybevehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

A szolgáltató nem felelős fenti hibákért, ha azokat bizonyítottan az előfizető vagy az előfizető érdekkörében más személy okozta.

Hibabejelentést az előfizető írásban és telefonon is tehet. A bejelentett hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az előfizető bejelentette, és a szolgáltató azt megállapította.

A hibajelenség megállapításához a szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

A hibabejelentés háromféleképpen lehetséges:

- Telefonon keresztül

A hibabejelentés a (1) 460 0154 számon történik.

- Elektronikus formában

Emailen keresztüli hibabejelentés.

Az emailen érkező hibabejelentést hasonlóan a telefonon érkező bejelentéshez egy elektronikus adatbázisban regisztráljuk.

A hibabejelentés az wlan@wla.hu címen történik.

- Internetes úrlapon keresztül

Az Internetes úrlapon keresztül érkező hibajelzések automatikusan bekerülnek a regisztrációs adatbázisba.

- Hagyományos levélben

Hasonlóan az elektronikus levelezéshez, a beérkező hibabejelentéseket regisztráljuk egy reklamációs adatbázisban.

A több szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a szolgáltatók kötelesek együttműködni.

A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul átvizsgálja és átadja

az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha azt az előfizető elfogadta.

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

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát 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.

A 72 órán belüli nem teljesítés esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatóság (Hkt. 70. § (3) bekezdés) minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérheti. A hatóság minőség-felügyeleti eljárását a hatóság piac-felügyeleti, minőség-felügyeleti és ellenőrzési tevékenységéről szóló miniszteri rendelet határozza meg.

*Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára*

A szolgáltató vállalja, hogy az összes előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 95%-ában 72 órán belül elhárítja. (a munkaszüneti napokat leszámítva).

Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót valamint az előfizetőt értesíti.

## **12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése);**

Az WLA Interservice Kft. az Előfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére az alábbi helyen és címen ügyfélszolgálatot működtet.

Ügyfélszolgálat címe, elérhetősége:

Budapest, 1141 Fogarasi út 152.

Tel.: (1) 460-0154

E-mail: info@wla.hu

Nyitva tartás: H-P: 9- 16 h.

Az Ügyfélszolgálat helyéről (helyeiről), nyitva tartásáról, igénybevételek lehetőségéről, a felszólalások, panaszok ügyintézésének módjáról a Szolgáltató a szolgáltatási (előfizetői) szerződés megkötésével egyidejűleg, az esetleges változásokról pedig a sajtó vagy közvetlen értesítés útján megfelelően tájékoztatja az igénybevevőket.

A hibabejelentés az ügyfélszolgálati irodákban, illetve azok telefonszámain történhet.

Az Előfizető által a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket és panaszokat a Szolgáltató a bejelentést követő 48 órán belül kivizsgálja.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban tett észrevételeit kivizsgálja és erről az észrevétel benyújtásától számított 30 napon belül írásban válaszol.

A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,

b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az előfizetőt,

c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a felmondani.

Hibabejelentés, vagy díjreklamáció esetén a szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi. A díjreklamációt legkésőbb 30 napon belül kivizsgálja. A hibabejelentést 48 órán belül kivizsgálja. A vizsgálat eredményéről haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez fordulhat panaszával.

A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – kizárólagosan a Fővárosi Bíróság az illetékes.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet visszafizeti.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Hivatal Budapesti Irodájánál (1133 Budapest, Visegrádi u. 100) vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében.

Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Ha a szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

A szolgáltató folyamatosan biztosítja az előfizető részére a saját fogyasztási adatainak internetes lekérdezését.

### **13. 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 kapcsolatos viták rendezésének módja;**

#### *Kártérítés*

A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért a hatályos rendeletek szerint felel.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

#### *Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés*

A szolgáltató késedelmes, illetve hibás teljesítésével kapcsolatban nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a szolgáltató az előfizető bejelentése alapján megtéríti.

Hibás teljesítés következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges magatartások határidőben történő elvégzése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

A kötbér akkor is jár az előfizetőnek, ha kára nem merült fel.

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

#### *Reklamációk és viták rendezése jogorvoslat*

Ha az előfizetőnek reklamációk és vitás ügyek vonatkozásában elsősorban a szolgáltatási

szervézzel vagy a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálati irodához kell fordulnia.

Ügyfélfogadási időn belül lehetőség van az ügyfélszolgálati iroda személyes felkeresésére is. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül írásban válaszol.

Telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően – indokolt esetben –, írásban válaszol.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a szolgáltatói szerződésből eredő vitájuk ügyében a Hírközlési Területi Hivatal Budapesti Irodájához (1133 Budapest, Visegrádi u. 100), illetve bírósághoz fordulhatnak. Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes hírközlési felügyeletről kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

A szolgáltató mindenkori székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező illetékes városi bíróság jogosult eljárni a szolgáltatói jogviszonyból eredő jogvitákban.

### *Számlareklamáció*

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjat vitatja, az ellen írásban, a befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be a területi ügyfélszolgálati irodához.

A szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Amennyiben az előfizető a számla összegét befizetési határidőn belül megreklamálja, úgy a panasz kivizsgálásának idejére a reklamált összeget megfizetni nem köteles.

Amennyiben a reklamációt a Szolgáltató a vizsgálat lezárásával alaptalannak találja, úgy a reklamált összeget Előfizető megfizetni köteles.

Számlareklamáció esetén a felszámított díj számlálásának és megállapításának helyességét a szolgáltató úgy bizonyítja, ha igazolja, hogy a kifogásolt időszakban a szolgáltatást érintő műszaki hiba nem fordult elő, illetőleg az nem volt hatással a szolgáltatás minőségére.

A szolgáltató abban az esetben találja alaptalannak a számlareklamációt, ha a fentieket, az előfizető által kifogásolt időszakra vonatkozó hibajegyzékkel, javítási jegyzőkönyvvel bizonyítja.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy a szolgáltatást az előfizető saját felróható magatartása következtében nem, vagy nem megfelelő minőségben tudja igénybe venni, úgy a szolgáltató a reklamációt az előfizető kérelmének elutasításával lezárja.

Ha az előfizető a szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül írásban nem jelenti be, hogy nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, és a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki, a szolgáltató – a szerződés felmondásának kezdeményezése mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. (Késedelmi kamatot a szolgáltató csak a maximum 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.)

Abban az esetben, ha az előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést. Ennek sikertelensége esetén az előfizető bírósághoz fordulhat. Az egyeztetés eredménytelensége esetén a nem peres vagy peres eljárás jogerős lezárásáig a szolgáltató nem alkalmazhatja a díjtartozásra vonatkozó szabályokat.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az egy éves elévülési időn belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a kamatokkal együtt, köteles visszafizetni az

előfizető részére.

Három hónapnál régebbi számlapanasz esetén a szolgáltató a műszaki vizsgálat lefolytatására nem köteles.

A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről

Amennyiben az előfizető a meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével a szolgáltató nem ért egyet, az előfizető hatósági, vagy független szakértőket kérhet fel a meg nem felelés igazolására. Ezeknek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredmények ) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásul figyelembe venni.

A reklamációkat, vitákat a felek elsődlegesen megegyezés alapján próbálják rendezni. Mindez nem érinti az ügyfél jogát, hogy esetleges panaszával a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez forduljon (1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999).

## **14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei;**

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás hozzáférési pontra a szolgáltató hálózatán és a szolgáltató által biztosított interfészen keresztül a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel rendelkező szabványos végberendezéseket kapcsolhat.

A szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatás igénybevétele csak olyan berendezésekkel történjen, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit. A szabványos csatlakozás szempontjából a szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket.

## **15. Adatkezelés, adatbiztonság;**

A szolgáltató előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezeli. Az adatkezelés az előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek (1992. Évi LXIII. törv.) megfelelően kell, hogy történjen.

A szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

### A kezelt adatok köre

A Szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a

következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás azonosítója,
- c) az előfizető címe és az állomás típusa,
- d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- e) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- f) az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatokat.

Az (1) bekezdés a) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a b)-f) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető beleegyezésével - kezelheti az (1) bekezdés szerinti adatokat.

**Adatkezelés, adatvédelem:** A szolgáltatóra az általános adatkezelési és adatvédelmi előírások vonatkoznak, az előfizető adatait szolgáltató harmadik fél részére nem adhatja ki, kivéve az erre jogszabályban meghatározott szerveknek a jogszabályban meghatározott esetekben. A szolgáltató, az ügyfél által igénybe vett szolgáltatás mennyiségének, ill. annak időbeli eloszlására vonatkozó adatait statisztikai célra egyedileg nem azonosítható módon felhasználhatja.

Szolgáltató az Előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van. Az Előfizetőről kezelt személyes adatokról, azok jogcíméről és azok felhasználásáról, valamint az adatkezelésre vonatkozó szabályokról az WLA Interservice Kft. "Adatvédelmi Nyilatkozata" rendelkezik.

**Adatszolgáltatás az előfizető számára**

A Szolgáltató a szolgáltatást csak a „személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

## **16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje;**

*A díjazás és számlázás alapelvei*

A szolgáltatási díj szabadáras kategóriába tartozik. A hatósági árformába nem tartozó – szabadáras – távközlési szolgáltatások díját a szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében az WLA Interservice Kft. a tervezett díjváltozás előtt 30 nappal teszi közzé az új díjakat.

A díjváltozás hatálybalépésének napjától az előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az előfizető az új díjakkal nem kíván szerződést kötni, úgy jogosult a

szolgáltatási szerződés felmondására.

Az irányadó szolgáltatási díjak megtalálhatók a honlapon: . A szolgáltatások díjait minden esetben az egyedi szolgáltatási szerződés tartalmazza.

#### Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az előfizetőnek egy szolgáltató, egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. Ezek mértékét az egyedi szolgáltatási szerződés tartalmazza.

#### Díjazási időszakok

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

#### *Átírás díja*

Az előfizető írásban rögzített igényének megfelelően a szolgáltató díjmentesen végzi a költségviselő nevének átírását.

#### *Kedvezmények az egyszeri díjakban*

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban.

Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető.

Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet.

Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

Ha Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor – más megállapodás hiányában – a kedvezmény összegét köteles visszafizetni.

#### *Díjfizetés és számlázás módja, ideje*

Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki. A számla mindig a tárgyidőszakban esedékes, a számlán feltüntetett időpontban. A Szolgáltató által kibocsátott számlának nyolc nappal a fizetési határidő előtt kell az Előfizetőhöz megérkeznie. A késedelmes teljesítésért Előfizető felelősséggel tartozik.

#### *Számla összegének kiegyenlítése*

A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte, illetőleg felvállalta. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

#### *Késedelmi kamat*

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

#### *Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás*

Ha az előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem teljesíti, akkor az esedékességet követően a szolgáltató egy telefonhívással felhívhatja a figyelmét a késedelemre és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

A szolgáltató a díjtartozással rendelkező előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítást követően kárának enyhítése céljából jogosult az előfizető kimenő forgalmának korlátozására, amennyiben ez a korábbiakban még nem történt meg.

Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, Szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a behajtás és esetleges végrehajtás költségeit viselni köteles.

## **17. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.**

A általános szerződési feltételek folyamatosan megtalálható, a következő címen: [www.wla.hu](http://www.wla.hu), valamint az ügyfélszolgálatokon kifüggesztve. Az általános szerződési feltételek esetleges módosításáról a szolgáltató minden előfizetőjét értesíti.

## **18. Irányadó jog**

Az Előfizetői Szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.