

**ELEKI- VÍZ ÉS CSATORNAMŰ ÜZEMELTETŐ KFT.  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁS  
EZEN BELÜL IS  
INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Hatályos: 2009.07.01.

**Készült : ELEK, 2005 január 27.**  
Módosítva:2009.06.01.

## ÁSZF TARTALOMJEGYZÉK (Internet)

Fejezetcím:	Oldalszám:
1. A Szolgáltató neve, címe:	3
Az ügyfélszolgálat elérhetősége:	3
2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:	3
3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:	3
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték):	5
5. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak:	6
6. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje:	7
7. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:	9
8. 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:	11

9. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná:	11
10. A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, hibabejelentések nyivántartásba vételének menete:	13
11. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):	14
12. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, Előfizetőt megillető kötbér mértéke, esetleges díjcsökkenés mértéke, szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése:	16
13. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei:	17
14. Adatkezelés, adatbiztonság:	18
15. Az előfizetői szolgáltatási díjak, egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményekre jogosultság elvesztése esetén visszafizetési feltételek, díjfizetés számlázás módja és ideje:	19
16. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma:	19
17. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:	19
18. 1. számú melléklet: (Etikai Kódex)	20
19. 2. számú melléklet: Az előfizetők személyes adatainak kezelése, személyes adatok védelme:	22
20. 3. számú melléklet: Ügyfélszolgálat:	37
21. 4. számú melléklet: Díjszabás:	38
22. 5.számú melléklet : A szolgáltatás minőségi mutatói	39

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**1./ A Szolgáltató neve, címe:** Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft (székhelye: 5742 Elek, Szent István út 1. Cégjegyzékszám:04-09-002788, adószáma: 11049511-2-04, statisztikai számjele: 1104951111304) (továbbiakban: Szolgáltató).

Az ÁSZF az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján 2005-01-27-től határozatlan ideig hatályos.  
Kiegészítve a 345/2004.(XII.22.) Kormányrendeletnek megfelelően

### **Az ügyfélszolgálat elérhetősége:**

Ügyfélszolgálati iroda címe:

Eleki Víz- és Csatornamű üzemeltető Kft. 5742 Elek Szent István u. 1.

Nyitvatartási rendje munkanapokon: 7,30-15,30 –ig

Hibabejelentés megtehető munkanapokon személyesen a fenti címen ügyfélszolgálati irodánkban, illetve az alábbi telefonszámokon: 40-922-460 helyi tarifával hívható, és a 66/240-460 , 66/241-202.

Munkanapokon 7,30-15,30-ig munkatársunk várja a bejelentéseket, ezen időponton túl üzenetrögzítő fogadja a hívásokat: a 0640-922-460 helyi tarifával hívható és a 66/240-460 telefonszámokon.

### **2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:**

2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9007/1998. (SK 12.) KSH Közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről alapján, az adathálózati (Internet) szolgáltatás besorolása:

Adathálózati szolgáltatás **SZJ szám: 64.20.18**

*A szolgáltatás jellege: **adathálózati hozzáférési szolgáltatás***

Elek Város területén televíziós műsorelosztási szolgáltatást nyújt az Önkormányzat tulajdonában levő kábeltelevíziós hálózaton. A kábeles Internet szolgáltatását kizárólag a szolgáltatási területen KTV hálózat által lefedett és csillagpontosra kiépített területeken vehető igénybe.

A hozzáférési szolgáltatáshoz tartozik egy DOCSIS szabványos kábelmodem, melyen a szolgáltatás igénybe vehető.

Szolgáltató a kábeltelevíziós hálózaton Internet-szolgáltatást végez az erre vonatkozó külön előfizetői szerződés alapján.

### **3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:**

#### **3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:**

Az egyedi szerződés az Általános Szerződési Feltételekkel együtt érvényes.

Az igénylőnek, aki az Internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatás leírását.

#### **3.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

Az igénylő elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

A szolgáltató, előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban köthetik meg.

##### **3.2.1. Írásbeli szerződéskötés:**

Írásbeli szerződéskötés esetén az előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés előfizető által aláírt példányainak szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

##### **3.2.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:**

Szóbeli vagy ráutaló magatartással érvényes előfizetői jogviszony nem létesíthető.

##### **3.2.3. Egyéni előfizetői nyilatkozat:**

Egyéni előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni arról, hogy a *szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizetőként) kívánja megtenni.*

Az igénylő a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán, telefonon vagy írásban jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát.

Az igénylő és a Szolgáltató bármely formában történő megrendelés esetén megállapodhatnak a szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés megkötésében.

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződést írásban kell megkötni. A szerződésből 1 eredeti példányt Előfizető részére kell átadni.

Szolgáltató által nyújtott Internet-szolgáltatást a kábeltelevíziós hálózaton keresztül a Szolgáltatóval előfizetői szerződést kötött természetes személyek, jogi személyek és jogi személyiség nélküli

gazdasági társaságok vehetik igénybe. A hálózat Elek Város Önkormányzata tulajdonát képezi, annak üzemeltetését a Szolgáltató végzi.

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:

Szolgáltató az írásban történt előfizetői szerződéskötést követően maximum 15 napon belül köteles előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és a szolgáltatás nyújtására rendelkezésre állni.

Előfizetői hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az előfizető által megjelölt számú végberendezés a Szolgáltató által a kiépített csatlakozószakasz útján csatlakoztatható.

A Szolgáltató az ingatlanon (és lakáson) belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel állapodik meg.

A belépési díj 1 hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsonk nélkül vezet. A kiépítéskor modem első beállítása díjmentes.

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, ezen előírásoktól eltérő előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számolhat fel.

Különleges eseteknek minősülnek az alábbiak:

- Amennyiben az előfizető az előfizetői leágazásról (TAP) léges leágazással köthető be, de az előfizető földalatti létesítést igényel.
- Ha az előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van.
- Ha az előfizető több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri.
- Ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az előfizető.
- Ha az előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- Ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az előfizető.

#### **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)**

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató a 3.2.1 pontban leírt esetben a szerződéses jogviszony létrejöttét követő maximum 15 napon belül teszi elérhetővé, ez alól kivételt jelent a Szolgáltató Felhasználóknak ajánlott levélben történő értesítése esetén.

##### **4.1. A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek**

A Szolgáltató az Ügyfélszolgálati irodában, vagy külső üzletkötőinél történő szerződéskötés esetén, a szolgáltatási szerződés létrejöttét követő 15 munkanapon belül biztosítja a szolgáltatáshoz való hozzáférést. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a szolgáltatási szerződés hatályba lépésének időpontjáig az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök és berendezések üzembe helyezését nem biztosította.

Éves átlagos rendelkezésre állás > 95%

A vállalt minimálérték ezzel megegyező (5.sz melléklet)

*A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni ,ha a hiba*

előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt  
vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 9.7.-11.4.,. pontja szerint)

a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt, az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést, az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét,

#### **4.2. A szolgáltatás minőségi célértéke, a minőségi célérték értelmezése teljesülésének mérési módszere**

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 95%-os rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást.

*A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató, rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.*

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni a 4.2. pontban leírtakat.

A szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérésének módszerét az 5. sz. melléklet tartalmazza.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatástípusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a tényt és a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi és erről egy esetleges változás esetén az ügyfeleket értesíti.

A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere:

Vállalt előfizetői sávszélesség 1000/250 kbps.

A fenti vállalt sávszélesség az előfizető és a szerver között garantált.

Az Előfizető készülékének műszaki alkalmasságából, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hiányosságokért, hibákért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

A létesítést követően az Előfizető bármikor kérheti a szolgáltatás tesztelését. Amennyiben a tesztelés eredménye alapján a szolgáltatás megfelelő volt, a Szolgáltató kiszállási díjat számít fel.

A Szolgáltató a jogszabályban, műszaki előírásokban megállapított szinten, a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki technikai feltételek mellett nyújtja a szolgáltatást, biztosítva kábeltelevíziós hálózaton működtetett Internet megfelelő üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását.

Évi rendelkezésre állás >95%-os.

## **5./ Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak:**

### 5.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:

Természetes személy esetén: igénylő neve, leánykori neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakhelye, tartózkodási helye, értesítési címe, telefonszáma (életkor miatt korlátozottan cselekvőképes természetes személy előfizető esetén a törvényes képviselő neve, leánykori neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakhelye, értesítési címe).

Jogi személy esetén: cégnév, székhely, nyilvántartási szám, bankszámlaszám, telefonszám.

Mindkét esetben szükséges adatok: igénylés jellege (magán, közületi), szolgáltatás címe (hozzáférési pont létesítésének címe), a szolgáltatás megkezdésének időpontja.

Az előfizetői jogviszonyban történt bármely változásról, illetve az Előfizetőt érintő bármely körülmény változásáról a Szolgáltatót értesítési kötelezettség terheli.

Előfizető személyében történő változáshoz a szolgáltató beleegyezése szükséges.

Az értesítések ajánlott levél esetén a postára adás napját követő ötödik napon, távirat, telefax esetén az elküldést követő második napon tekinthetők megérkezettnek.

Vita esetén a feladónak kell a kézbesítést igazolni.

Az előfizető a szolgáltatási szerződésben bekövetkezett számlázási cím változását a szolgáltató részére írásban 15 napon belül köteles bejelenteni.

### 5.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte:

Az Egyedi Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést és az Előfizető által megfizetésre kerülő csatlakozási díj összege megérkezik a Szolgáltató bankszámlájára, vagy az ügyfélszolgálaton a bekötési díjat megállapodás alapján befizette.

A szerződés az Előfizető és a Szolgáltató közötti Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítettek, valamint az Általános Szerződési Feltételekben előírtak szerint csak és kizárólag határozatlan időre jöhet létre.

### 5.3. A legrövidebb szerződési időszak:

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén:

egyéni és céges előfizetők esetén 24 hónap.

A legrövidebb szerződéses időszak ideiglenes szerződés esetében 24 óra.

A szerződés határozatlan időre jön létre. A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratát előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

**6. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje:**

6.1. A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 munkanapon belül, de legfeljebb 15 munkanapon belül teljesíti.

A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítését követő számlázási ciklus első napja. E pontban foglalt rendelkezésektől a szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

6.2. A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni.

6.3. A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között jogosult.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, (amit a képviselő testület határozatával megerősít) valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

üzemeltetési, működési költségek emelkedése,  
*hálózat műszaki korszerűsítése,*  
*jogszabály módosulása.*

Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja:

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni.

A szolgáltató az ÁSZF-t egyoldalúan jogosult módosítani az alábbi esetekben: ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. fejállomás cseréje, a hálózat jellegének megváltozása).a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei módosulhatnak a szolgáltató felügyeleti szervének határozata, és/ vagy jogszabály módosulása alapján, a szolgáltatás díjának változása esetén a 15.1. pontban foglalt szerint.

Az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató köteles a módosításról szóló közleményről a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőt értesíteni (képűjság, e-mail-en, ügyfélszolgálaton elhelyezett hirdetmény és írásban történő előfizetői értesítés).

Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés felmondására.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Előfizetői díj változása esetén az írásbeli értesítést követő 15 napon belül az előfizető nem tesz észrevételt a díjösszeg havi díjának bevezetése a díj elfogadását jelenti.

#### 6.4.. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni.

Az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére irányuló kérelmet függetlenül attól, hogy azt a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését megelőzően, vagy azt követően kéri, a Szolgáltató új igénynek tekinti mely esetben a szerződéskötés szabályait kell alkalmazni.

Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

##### 6.4.1. Átírás

Az Előfizető személyében történő változáshoz a Szolgáltató beleegyezése szükséges. Az átírás teljesítésnek határideje nem lehet hosszabb az átírás kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

##### 6.4.2.. A használat átengedése más részére

A Szolgáltató írásbeli kérelem alapján, a szolgáltatás-hozzáférési pont helyének megváltoztatása nélkül, a felek személyében bekövetkező változást a bejelentéstől számított 6 napon belül átírja az Egyedi Előfizetői Szerződésben: az Előfizetővel közös háztartásban élő családtagjára. Házasság felbontása életközösség megszűnése esetén az előfizetőnek a lakásban visszamaradó volt házas- vagy élettársa részére, amennyiben az előfizető másképpen nem rendelkezett, az elköltözött előfizető lakásban maradó családtagjára, ha az a szolgáltatás folytatását kéri és a jogelőd, esetleges díjtartozását rendezi, természetes személy halála esetében örökösére, előfizető jogutódjára, ha az a szolgáltatás folytatását kéri, felek megállapodása alapján harmadik személyre.

##### 6.4.3. A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Ha az előfizető a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül a hozzáférési pontot jogtalanul átengedi, abban az esetben az előfizető teljes anyagi és erkölcsi kártérítéssel tartozik a Szolgáltató felé, továbbá ez a Szolgáltatói szerződés megszűnését vonhatja maga után. A Szolgáltató ellenőrzési kötelezettséget vállal félévente. Ha az Előfizető és a Szolgáltató között a fentiekben megegyezés nem születik az okozott kár megtérítése érdekében a Szolgáltató bírósági úton szerezhethet érvényt a kár megtérítésére.

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

7.1. A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap. Szüneteltetést legkorábban az előfizetői szerződés megkötése után 6 hónappal lehet kérni.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető előfizetési díj nem terheli.

7.2. Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az előfizető a díjtarozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató haladéktalanul köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

7.2.1. 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 általános szerződési feltételek 1. számú mellékletét képező Etikai Kódex elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

7.2.2. 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 7.2.,-7.2.2. pontokban leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.*

7.3. Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

7.4. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, tartó oszlopok cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

**8. 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:**

8.1. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségét vagy más jellemzőit:

a/ Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.

b/ Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

c/ Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

d/ Amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és a b-c pontokban meghatározott feltételek az előfizető által - a szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

*A korlátozás kezdő időpontja a fizetési késedelemtől számított harmadik munkanap, melytől a szolgáltató az előfizető javára eltérhet.*

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

## **9. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná:**

### 9.1. A szerződés megszűnése:

A felek közös megegyezésével, szerződő fél halálával, ill. jogutód nélküli megszűnésével, a szolgáltató nyilvántartásából történő törlésével, hálózat átépítés után az új szolgáltatást az Előfizető nem kívánja igénybe venni. Az előfizető felmondásával ill. azonnali hatályú felmondással.

### 9.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről:

Az Előfizető a szerződést bármikor, indoklás nélkül legfeljebb 8 napos felmondási idővel írásban felmondhatja.

Rendes felmondás esetén a szerződés, a felmondási idő elteltével szűnik meg. Az előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Az Előfizetőnek a felmondást a Szolgáltatónak az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyéhez kell eljuttatnia. Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

### 9.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről:

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a felszólítás Előfizető általi kézhezvételét követő 15 nap eredménytelen elteltével 15 napos felmondási idővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a felszólítás Előfizető általi kézhezvételét követő 15 nap eredménytelen elteltével 60 napos felmondási idővel felmondhatja, ha az Előfizető: érvényes szerződéstől eltérően vesz igénybe szolgáltatást, adataiban bekövetkezett változás bejelentését elmulasztja.

### 9.4. Díjfizetés elmulasztása esetén:

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése

érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

#### 9.5. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

A szerződés megszűnésekor a szolgáltató időarányos előfizetési díj visszatérítésre köteles a befizetett, de igénybe nem vett időszakra. A szerződésből eredő igények 1 év alatt évülnek el.

#### 9.6. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése:

Az Előfizető felel az általa okozott műszaki meghibásodásából és a szerződésszegésből a Szolgáltatónak okozott kárért, ha az ellenőrzést, a fenntartási, a felújítási, javítási munkát akadályozza. Továbbá akkor is, amikor a szolgáltatás korlátozásának alapjául szolgáló 9.3, esetet valósítja meg. Az Előfizetői Szerződés értelmében a késedelmes díjfizetés is szerződésszegésnek minősül.

#### 9.7. Vis maior:

Jelen szerződés szempontjából vis maiornak számít, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívülálló, előre nem látható események, pl. háborús cselekmények, szabotázs, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, áramkimaradás, természeti katasztrófa, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, munkabeszüntetés, a jelszolgáltató hibájából történő kiesés következtében okozott kárért.

### **10. A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, hibabejelentések nyivántartásba vételének menete:**

Ügyfélszolgálati iroda: 5742 Elek Szent István út 1.

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatokat biztosít, illetve működtet a jelen Általános Szerződési Feltételek 3. sz mellékletében rögzítettek szerint.

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató körzeten belül hívható vezetékes **telefonszámot 66/ 240-460** valamint **06-40-922-460 helyi tarifával hívható telefonszámot** üzemeltet, melyre érkező hívásokat munkanapokon 7,30 és 15,30 között munkatársak fogadnak.

**15,30 és 7,30** óra között, valamint szombaton és munkaszüneti napokon, ugyanezen a számon üzenetrögzítőn lehetséges a hiba bejelentése. A Szolgáltató a hibát a bejelentéstől számított legfeljebb 48 órán belül köteles kijavítani.

Az előfizető köteles késedelem nélkül jelezni a szolgáltatás észlelhető hiányosságát (hiányosságait) vagy rendellenességeit a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatnál. Az Előfizető a hibaelhárítás érdekében köteles a Szolgáltatóval együttműködni, függetlenül attól, hogy az adott hiba az Előfizető szolgáltatáshozzáférsi pontján keletkezett-e vagy nem.

Az Előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a hálózat kárt szenved. Az Előfizetői Szerződés teljesítése akkor tekinthető hibásnak, ha nem felel meg az Előfizetői Szerződésben vállalt műszaki előírásoknak, illetve a teljesítés hibája működésképtelenséget okoz. Az Előfizető vagy az általa felkért személy hibás teljesítés esetén bejelentést tehet az ügyfél szolgálaton, illetve a szolgáltató hibabejelentő telefonszámán. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha: a hibát az Előfizető által használt végberendezés okozta, vagy végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta, a hibát nem jelentették be, a hibát a szolgáltató a bejelentést követő 72 órán belül elhárította, az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét.

10/a A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

10 /b A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza:

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 okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;

f) a hiba okát;

g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

11.1 Az Előfizető a Szolgáltató székhelyén működő ügyfélszolgálati irodában tehet bejelentést, melyek **Ügyfélszolgálati iroda címe: Eleki Víz- és Csatornamű üzemeltető Kft. 5742 Elek Szent István u. 1.**

Nyitvatartási rendje munkanapokon: **7,30-15,30 –ig**

Hibabejelentés megtehető munkanapokon személyesen a fenti címen ügyfélszolgálati irodánkban, illetve az alábbi telefonszámon: **0640-922-460 helyi** tarifával hívható és a **66/240-460 , 66/241-202.**

Munkanapokon **7,30-15,30-ig** munkatársunk várja a bejelentéseket, ezen időponton túl üzenetrögzítő fogadja a hívásokat. **0640-922-460 helyi** tarifával hívható és a **66/240-460** telefonszámokon.

Szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét kizárólag a saját adatok vonatkozásában az Előfizető részére biztosítja.

11.2 Az előfizető a szolgáltatóval kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatóval kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 15 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 3 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

### 11.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

11.3.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felbontani.

Ha az előfizető a 11.3.1. pontban meghatározott, az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.

Attól a naptól, amikortól a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a szolgáltató akkor is a 11.3.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

11.3.2. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja. Vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Nettó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

11.3.3. Az előfizető a 10/a. és a 11.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság hivatala vizsgálatát kérni.

11.3.4. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

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

11.3.6. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 11.3.5. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

#### 11.4. Vis maior

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

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 évig tárolja.

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 felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

## **12. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, Előfizetőt megillető kötbér mértéke, esetleges díjcsökkenés mértéke, szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése:**

12.1. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén;

A Szolgáltató felelős azért, hogy a hozzáférési pontig tevékenysége során a műszaki előírásokat teljesíti. A szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért felelősséget vállal.

Nem vállal azonban felelősséget az olyan okból bekövetkező műszaki hibákért és vételkiesésért, amely érdekkörén kívül keletkezett, s ezért felelősség a jogszabály szerint sem terheli. Szolgáltató nem vállal felelősséget áramkimaradás esetén, illetve ha a hibát haladéktalanul nem jelentették, ha a hibát a végberendezés vagy az interfész nem rendeltetésszerű használata okozta.

A kártérítési igényt az előfizető írásban jelentheti be a Szolgáltató felé.

12.2. Előfizetőt megillető kötbér mértéke:

A Szolgáltató köteles kötbért fizetni abban az esetben, ha a felmerülő hiba kijavítása késedelmesen történik meg, szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

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 alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előbb meghatározott 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 részére egy összegben visszafizeti.

### 12.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:

A Szolgáltató és az Előfizető a szerződésből adódó vitáikat egyeztetés útján törekednek megoldani. Ha a vitájukat nem tudják rendezni, akkor először **Elek Város Jegyzőjéhez**, majd a területileg illetékes **Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (Közigazgatási Hivatal 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.), illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez** vagy a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Igazgatóság** fordulnak és csak ezt követően, fordulnak bírósághoz jogvitájuk rendezése érdekében.

### 13. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei:

Előfizetői végberendezés csatlakoztatására az előfizetői szerződés megkötését követően kerül sor.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, 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.

Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltétele, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökkel rendelkezzen.

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF-ben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Szolgáltató az igénybevevő által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért, valamint az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért nem vállal felelősséget.

Előfizető csak a vonatkozó szabványoknak és biztonsági előírásoknak megfelelő (2000 DOCSIS szabványos kábelmodemet, CISCO UBR 900, THOMSON TCM 390, 420.) készüléket csatlakoztathat a hálózatra. Ha más berendezéssel csatlakozik a hálózatra és ezzel kárt okoz a szolgáltatónak, okozott kárt köteles megtéríteni.

A modem behangolását a teszteléshez szükséges behangolást kivéve a Szolgáltató nem köteles elvégezni, ennek elvégzését azonban az Előfizető az első alkalommal ingyenesen, majd minden további esetben a 4. sz. mellékletben (függelékben) meghatározott kiszállási díj ellenében kérheti.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás hozzáférési pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

#### **14. Adatkezelés, adatbiztonság**

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

A szolgáltató a szolgáltatással, illetve a hálózat üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott előfizetői adatok vonatkozásában kizárólag az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint az adatvédelemről szóló 1992. évi LXIII. tv. alapján járhat el.

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az előbb említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató az adatvédelmi törvényre hivatkozva adatokat nem ad ki Előfizető számára, kivéve az Előfizető saját nyilvántartott adatait. A saját adatait az előfizető az ügyfélszolgálaton kaphatja meg.

A szolgáltatót külön törvény alapján adat- és titokvédelmi kötelezettség terheli. Az adatvédelmi, titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottjait, tagjait a szolgáltatóval azonos módon kötelezi. Szolgáltató kijelenti, hogy Előfizető adatainak kezeléséről az ügyfélszolgálaton megismerhető adatvédelmi szabályzat rendelkezik, amely szabályzat az előfizetői szerződés mellékletét képezi.

Az általános szerződési feltételeket Szolgáltató ügyfélszolgálatán, hivatali időben lehet megtekinteni, illetve abból másolatot kérni.

### **15. Az előfizetői szolgáltatási díjak, egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményekre jogosultság elvesztése esetén visszafizetési feltételek, díjfizetés számlázás módja és ideje:**

15.1 Az előfizetői díj mértéke, az Internet-szolgáltatás vonatkozásában a Elek Város képviselő testülete határozza meg.

Díjszabásokat az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Az előfizetési díj havonta utólag esedékes, legkésőbb a tárgyhót követő hónap 15. napjáig. A fizetés történhet átutalással, az ügyfélszolgálaton személyesen, illetve postai úton.

### **16. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma:**

**Elek Város Jegyzője 5742 Elek, Gyulai út 2. Tel: 66/240-411**

**Békés Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője) 5600**

**Békéscsaba, József A. u. 2-4. 66/441-352**

**Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség Budapest, József körút Tel: 1/459-4800**

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Iroda 6701 Szeged, Pf.: 689. Tel.: 62/568-300**

### **17. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Eleki Víz- és Csatornamű üzemeltető Kft. 5742 Elek Szent István u. 1.

Nyitvatartási rendje munkanapokon: 7,30-15,30 –ig

Hibabejelentés megtehető munkanapokon személyesen a fenti címen ügyfélszolgálati irodánkban, illetve az alábbi telefonszámokon: 06-40-922-460 helyi tarifával hívható, és a 66/240-460 , 66/241-202.

Munkanapokon 7,30-15,30-ig munkatársunk várja a bejelentéseket, ezen időponton túl üzenetrögzítő fogadja a hívásokat. 0640-922-460 helyi tarifával hívható, és a 66/240-460 telefonszámon.

Az ÁSZF ügyfélszolgálaton megtekinthető, arról másolat kérhető. Minden előfizetője számára a [www.elektv.hu](http://www.elektv.hu) internetes oldalon és a helyi (KTV hirdetésben) díjmentesen elérhető 15 napig, (naponta legalább összesen 3 óra időtartamban).

Az ÁSZF tartalmáról az ügyfélszolgálaton, telefonon is tájékoztatás kérhető.

Jelen ÁSZF a kihirdetését követő 30 –ik napon lép hatályba.

Készült: Elek, 2005 december 29.

Utolsó módosítás: 2009-06-01

## 1.sz. Melléklet

### Etikai Kódex

#### 1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az előfizető személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a szolgáltató hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse.

Szolgáltató az előfizető személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el. Szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekén túl nem áll módjában.

#### 2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

##### 2.1. E-MAIL

Nem megengedett

a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti nagynak.

olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.

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

##### 2.2. JOGOSULATLAN ADATSZERZÉS, -KÜLDÉS, BEHATOLÁS

Nem megengedett:

az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet

az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet

az Internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja

mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

### 2.3. KÖZZÉTÉTEL

Nem megengedett

jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása

a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom.

olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek

az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek

az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek

A fenti szabályok előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft szolgáltatás előfizetője sérti meg, de a tevékenység Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft előfizetőinek vagy magának a Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft szolgáltatásának a kárára történik, a Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft szolgáltatás értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.

Abban az esetben, ha a Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft üzleti érdekeit, a Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevő kérésére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.

## **2/A.sz. Melléklet**

### **Az előfizetők személyes adatainak kezelése, személyes adatok védelme:**

Az Eleki Víz- és Csatornamű Kft. (Elek, Szt István út 1., Tel: 66/241-202, Tel/fax: 66/240-460, Cégjegyzékszám: 04-09-001935) (a továbbiakban Szolgáltató) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, 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.

Az Eleki Víz- és Csatornamű Kft. elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

#### **1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere**

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban EHT.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. Törvény, (a továbbiakban DM. Törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírási szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

#### **2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük**

**Személyes adat:** bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) 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. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

**Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy

összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás: az adatkezelési 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 tesz;

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

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

### **3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF jelen melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. 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 szerződés szerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely,	EHT. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett

tartózkodási hely, székhely)		szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	EHT. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	EHT. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, 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 beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig

Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama	EHT. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
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	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
az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a	EHT. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján

szolgáltatás azonosítója		igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése 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) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés

		<p>figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma</p>	<p>EHT. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>a forgalom vagy egyéb</p>	<p>EHT. 157. § (2)</p>	<p>az előfizetői szerződés</p>



		nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	EHT. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	EHT. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer

		jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti szermélyes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	EHT. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

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

\*\* az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

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

#### 4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

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

2. A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.elektv.hu](http://www.elektv.hu) internetes cím alatt érhető el.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. 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.
5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól 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 a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

## **5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata**

Az Eleki Víz- és Csatornamű Kft. a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: előfizetői szerződések ) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait

gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat kérésre elérheti.

#### Adatbiztonság

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

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. NEED TO KNOW elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

#### Szerződésmódosítás

9. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak azonosítás után jogosult végrehajtani.

10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 5.1. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

#### Reklamációkezelés / Hibabejelentés

11. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak

találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 12. és 13. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

#### Követelés behajtás

12. Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

#### Piackutatás

13. Az előfizető hozzájárulhat 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 szóban az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

14. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

#### Közös adatállomány (Fekete lista)

15. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az EHT. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az EHT. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

16. A Szolgáltató a 14. pontban meghatározott célból csak a 129. § (7) bekezdésének *b)-f)* pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

17. Az Előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg 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

b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

18. A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

19. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 14. pontban meghatározott célra használhatók fel.

20. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

21. Az adatállományból adatot igényelhet

a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b) a 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,

c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

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

Előfizetői címtár

23. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

24. A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

25. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

26. Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

27. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

28. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

27. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

Egyebek

30. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

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

#### **A Szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft  
5742 Elek Szent István út 1  
Klemm Balázs ügyvezető

## 2/B. melléklet

### Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

A jelszó megváltoztatására minden költség nélkül az ügyfélszolgálaton nyílik lehetőség

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt PROGRAMFILE-BAN jut el az előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan PROGRAMFILE, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a ... <http://www.grisoft.com/doc/1..> internetes oldalon találhatóak.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzetteknek.

Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt FILE nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy FILE-T, amelyben jelezzük a címzetteknek, hogy az eredeti csatolt FILE vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az Internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

Személyi tűzfal-szoftver letölthető a <http://www.simtel.com/product.download.mirrors.php?id=53687>..... internetes oldalról, és a tűzfallal kapcsolatos információk, pedig megtekinthetők a [www.sygate.com](http://www.sygate.com) -on a product menü pont alatt.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

### **3.sz. Melléklet**

#### **A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe, működési rendje, a hibabejelentés módja**

Ügyfélszolgálati iroda címe:

Eleki Víz- és Csatornamű üzemeltető Kft. 5742 Elek Szent I. u 1.

Nyitvatartási rendje munkanapokon: **7,30-15,30 –ig**

Hibabejelentés megtehető munkanapokon személyesen a fenti címen ügyfélszolgálati irodánkban, illetve az alábbi telefonszámon: **40-922-460** helyi tarifával hívható, és a **66/240-460 , 66/241-202.**

Munkanapokon **7,30-15,30-ig** munkatársunk várja a bejelentéseket, ezen időponton túl üzenetrögzítő fogadja a hívásokat. **40-922-460** helyi tarifával hívható, és a **66/240-460** telefonszámon.

Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.elekctv.hu](http://www.elekctv.hu)

**4.sz. Melléklet****Díjtáblázat Internet**

Díjak	Nettó	Bruttó	ÁFA
Havi előfizetési díj:	2.850 Ft	3.563 Ft	713 Ft(25%)
Iskoláknak, óvodáknak	2.850 Ft	3.563 Ft	713 Ft(25%)
Hálózatra bekötés díja:20.000 Ft 24.000 Ft		4.000Ft(20 %)	
Részletfizetés esetén: 1 rész: 14.000 Ft , az előfizető bekötésre kerül, és további havi 5.000-5.000 Ft.			
Szüneteltetés utáni bekapcsolási díj: 2.000 Ft		2.500 Ft	500 Ft(25%)
Visszakötési díj (nemfizetés esetén). 4.000 Ft		5.000 Ft	1000 Ft(25%)
Adminisztrációs díj.	Nincs		
Kiszállási díj:	550Ft	688 Ft	138Ft (25 %)
Postaköltség, másodszori felszólítástól:	a mindenkori postai díjszabás szerint		
Behangolási díj:	első alkalommal ingyenes, minden további kiszállási díj ellenében		
Áthelyezési díj:	3.500 Ft	4.375 Ft	875 Ft(25%)
Átírási díj:	400 Ft	500 Ft	100 Ft(25%)
Vendéglátó ipari egységeknél:	( nincs szerződésünk a nevezett egységeknél bekötésre.)		

Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft  
5742 Elek Szent István út 1  
Klemm Balázs ügyvezető  
Elek, 2005-01-27.

## 5. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

### Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje <sup>1</sup>	15[nap]	30[nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	48[óra]	72[óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása*	95[%]	95[%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen* (karbantartással együtt)	26280[perc]	26280[perc]
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen*	35000[perc]	35000[perc]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség	1000[kbit/s]/250[kbit/s]	128[kbit/s]/128[kbit/s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként <sup>2</sup>	0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje <sup>3</sup>	[nap]	[nap]

\*, A vállalt célérték, és a minimálérték egybeesik, ezért értékük megegyezik.

#### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

**1. Új hozzáférési létesítési idő:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

1

2

3

### ***Értelmező kiegészítések:***

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

### ***Kizárt esetek:***

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- 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.

### ***A mért jellemzők:***

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

### ***Az alapadatok forrása:***

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

### ***Minőségi mutató származtatása:***

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:** A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

### ***Értelmező kiegészítések:***

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

***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 közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

***A mért jellemzők:***

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

***Az alapadatok forrása:***

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

***Minőségi mutató származtatása:***

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:** A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

***Értelmező kiegészítések:***

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

***A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:***

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

***Kizárt esetek:***

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

***A mért jellemzők:*** Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

***Az alapadatok forrása:***

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

***Minőségi mutató (RA) származtatása:***

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left( 1 - \frac{SZKT}{SZT} \cdot 100 \right)$$

**4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

***Értelmező kiegészítések:***

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

***Ide tartozik:***

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

***Nem tartozik ide:***

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

***A mért jellemzők:***

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

***Az alapadatok forrása:***

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

***Minőségi mutató származtatása:***

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**5. 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 igénybe vehető. [perc]

***Értelmező kiegészítések:***

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

***Ide tartozik:***

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

***Nem tartozik ide:***

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

***A mért jellemzők:***

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

***Az alapadatok forrása:***

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

***Minőségi mutató származtatása:***

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:** Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

***Értelmező kiegészítések:***

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

***A mért jellemzők:***

A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

***Az alapadatok forrása:***

Az igazoló adatok előállításához használt teszrendszer.

***Minőségi mutató származtatása:***

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

**7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként:** A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

***Értelmező kiegészítések:***

Hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni.

IP csomag-kapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

A hibásan érkezett csomagok, és azok újraküldése miatt az átvitel látszólagos (szubjektív) sebessége csökken.

***A mért jellemzők:***

Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/

Összes átvitt bitek száma: az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma /db/

***Az alapadatok forrása:***

A tesztrendszer által rögzített adatok.

***Minőségi mutató származtatása:***

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

**8. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:** Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

***Értelmező kiegészítések:***

A mutató csak forgalm mérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételeéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

***Kizárt esetek:***

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

***A mért jellemzők:***

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

***Minőségi mutató származtatása:***

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.