

# **BORN 2 END Kft.**

Általános Szerződési Feltételek

INTERNET

szolgáltatás igénybevételéhez.

Készült és hatályos:

2021. június 22. napjától

## Tartalomjegyzék

1. általános adatok, elérhetőség:	6. oldal
1.1. a szolgáltató neve és címe,	6. oldal
1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése	6. oldal
1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),	7. oldal
1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe,	7. oldal
1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége	7. oldal
2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:	7. oldal
2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,	7. oldal
2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája,	11. oldal
2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	11. oldal
2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő	11. oldal
3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:	12. oldal
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása,	12. oldal
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,	12. oldal
3.3.	
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,	12. oldal
3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;	13. oldal
4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:	13. oldal
4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei,	13. oldal
4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,	14. oldal
4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,	14. oldal
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;	15. oldal
5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:	16. oldal

5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei,	16. oldal
5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végzőtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai,	19. oldal
5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;	21. oldal
6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	21. oldal
6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás,	21. oldal
6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,	22. oldal
6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése),	23. oldal
6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,	24. oldal
6.5. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése;	25. oldal
7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	29. oldal
7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,	29. oldal
7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,	32. oldal
7.3. a kártérítési eljárás szabályai,	32. oldal
7.4. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;	32. oldal
9. az előfizetői szerződés időtartama;	32. oldal
10. adatkezelés, adatbiztonság:	33. oldal
10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,	33. oldal
10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;	35. oldal

11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok); 35. oldal
12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei: 36. oldal
- 12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok, 36. oldal
- 12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje, 37. oldal
- 12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei, 37. oldal
- 12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei, 38. oldal
- 12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik; 38. oldal
13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: 39. oldal
- 13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség, 39. oldal
- 13.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata, 40. oldal
- 13.3. a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek, 40. oldal
- 13.4. az adatváltozás bejelentése; 40. oldal
14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás; 40. oldal



## **1. A szolgáltató és a szolgáltatás általános adatai, elérhetőségei:**

### **1.1. A szolgáltató neve és címe, cégjegyzékszám, adószáma:**

A szolgáltató cégneve: BORN 2 END Komplex Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató rövid cégneve: BORN 2 END Kft.

A szolgáltató székhelye: 2120 Dunakeszi, Barátság útja 24.

A szolgáltató cégjegyzékszám: 13 09 115445

A szolgáltató adószáma: 12892051-2-13.

### **1.2. A szolgáltató központi Ügyfélszolgálatának elérhetőségei, és annak a helynek, elérhetőségnek internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetősége naprakészen megismerhető:**

A szolgáltató központi ügyfélszolgálati elérhetőség: a szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 138. § (1) bekezdésére figyelemmel központi ügyfélszolgálati helyiséget nem üzemeltet, személyes ügyintézés csak előzetes telefonos egyeztetés után lehetséges.

Az Ügyfélszolgálati helyiség címe, és elérhetősége:

2120 Dunakeszi Barátság útja 24 Fsz.

Telefon: 3627/222-121 Hívható 0-24 óráig, üzenetrögzítő fogadja a hívásokat.

Központi ügyintézés és hibabejelentési telefonszám: 3630/87-30-800

A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatának telefonszáma: 3630/87-30-800

A szolgáltató telefonos ügyfél-szolgálat és mobil hibabejelentő telefonszáma minden nap reggel 7 óra és délután 22 óra között érhető el.

A szolgáltató internetes e-mail elérhetősége: [internet@born2end.om](mailto:internet@born2end.om)

### **1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

Hivatkozással az 1.2 pontra

### **1.4. A szolgáltató internetes honlapja:**

[www.born2end.com](http://www.born2end.com), [www.born2tele.com](http://www.born2tele.com)

### **1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:**

A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételeket a honlapon a kereshetőséget is biztosító módon teszi közzé.

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:**

2.1.1. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a jelen általános szerződési feltételekben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy az igényt teljesíti,

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,

c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló

referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

d) az igényt nem teljesíti.

A jelen bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

#### 2.1.2. Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollevők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával,

c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot az

4.1.1. pont b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,

d) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak

jön létre.

2.1.3. Amennyiben a 2.1.2. pont c) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.



2.1.4.1. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és maradandó módon rögzítve iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2.1.4.2. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül átadja a jelen szabályzat szerinti előfizetői szerződést az előfizetőnek. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.4.3. A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

2.1.5. Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – az 2.1.1. pont b) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

2.1.6. Az 2.1.5. pontban meghatározott, illetve a szolgáltató által az 2.1.1. pont b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

2.1.7. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással

megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 2.1.6. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

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

2.1.9. Az üzlethelyiségen kívül és távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

2.1.9. A szolgáltatás előfizetésének műszaki feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő előfizetői végberendezéssel.

2.1.10. A jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatás bármely magyarországi lakóhellyel, tartózkodási hellyel, székhellyel rendelkező magánszemély, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet számára igénybe vehető.

2.1.11. A BORN 2 END Kft. a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatását kizárólag Magyarország területén folytatja.

## **2.2. Az egyedi előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:**

Írásbeli előfizetői szerződés megkötésének feltétele az alábbi adatok előfizető általi közlése:

a) személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, e-mail címe, telefonszáma

ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

Előfizető a szerződés megkötésével és jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával jóváhagyja Szolgáltató azon cselekményét, hogy a szerződéskötés érdekében felhasználó személyi igazolványáról és lakcímkártyájáról másolatot készít.

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

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás kizárólag a jelen ÁSZF szerinti módon megkötött előfizetési szerződés alapján, az abban megjelölt előfizetői felhasználási helyen és végberendezésen keresztül vehető igénybe, annak továbbadására előfizető nem jogosult.

## **2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét – eltérő megállapodás hiányában – a szerződés létrejöttét követő 15 napon belül biztosítja.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

#### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása:**

A BORN 2 END Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) az előfizetők számára Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé az Internet hálózatra széles sávú távközlési hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás és adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetőségének biztosításával.

A Szolgáltató a fentiek körében lehetővé teszi az előfizetők számára, hogy az előfizetői végberendezésen központi kiszolgáló berendezések igénybevételével, távközlési berendezések útján a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerint adatátvitelt folytassanak, ezen belül adatot, képet, jelet, hangot továbbítsanak az Internet hálózaton belül. A szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató adathálózati központot üzemeltet a megfelelő szakértelemmel rendelkező személyek felügyeletével, továbbá a Szolgáltató az előfizetők részére hozzáférési pontot biztosít, amely a saját központi kiszolgáló berendezésének interfésze.

A Szolgáltató jelen ÁSZF-el tájékoztatja a szolgáltatás igénybe vevőket, hogy a szolgáltatás nem távközlési hálózat-specifikus, a szolgáltató az előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja.

#### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:**

A szolgáltatás Budapesten, Pest, Nógrád és Komárom-Esztergom megye területén korlátozottan, a földrajzi adottságok figyelembe vételével érhető el.

#### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatásnak minősül-e:**

A Szolgáltató jelen rendelkezéssel tájékoztatja valamennyi előfizetőjét, hogy az általa nyújtott szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:**

A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek és az egyedi előfizetői szerződés szerinti szolgáltatást az Általános Szerződési Feltételek szerinti minőségi célértékek szerint nyújtja azzal, hogy szolgáltatásának felelősségi határa az előfizetői végberendezéshez használt hozzáférési pontnak az előfizetői végberendezéssel történő csatlakozásáig terjed.

A szolgáltató nem felelős a szolgáltatás szüneteléséért vagy a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében meghatározott minőségi követelmények megsértéséért, amennyiben a szünetelés vagy a minőségi követelmények megsértése az előfizetői végberendezés hibájából ered.

### **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége biztonsága:**

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

A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében részletezett minőségi célértékek teljesítését vállalja valamennyi előfizetője tekintetében.

A szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 97%-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását. Az éves rendelkezésre állási idő számítása a szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibajelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembe vételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

A rendelkezésre állási idő számításánál kell figyelembe venni az előfizető érdekkörébe tartozó vagy a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az előfizető kérésére történő vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés

idejét, továbbá a szolgáltatás előfizető szerződészegése miatti korlátozásának vagy szünetelésének idejét.

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

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és a szolgáltatás leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és a változásról az előfizetőket megfelelően értesíti.

**4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatán a forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése:**

A szolgáltató hálózatán nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

**4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet:**

A Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít hálózatának és az ezen nyújtott szolgáltatások biztonságának garantálására, ennek érdekében a mindenkor elérhető legjobb szolgáltatás biztonsági technológiák közül az adott veszélyhelyzet, a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint az esetleges sebezhető pontok megfelelő kezeléséhez szükséges, a veszélyhelyzettel, illetve fenyegetésekkel szemben arányos védekezést lehetővé tevő technológiákat alkalmaz, illetve Előfizetői számára ezek használatát ajánlja.

A Szolgáltató ezen veszélyek minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel.

Amennyiben a felhasználó szándékos vagy önhibáján kívüli tevékenysége sérti az írott vagy íratlan törvényi, jogi előírásokat, nem megfelelő felhasználói magatartást folytat, tevékenysége veszélyezteti a szolgáltató teljes vagy részleges szolgáltatását úgy a szolgáltató jogosult ezen előfizető szolgáltatását korlátozni, a jogsértő magatartásának megszüntetésére kötelezni. A jogsértő magatartás megszüntetését követően a szolgáltató 72 órán belül köteles az előfizető részére a szolgáltatás igénybe vételét ismételten biztosítani.

#### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei:**

A Szolgáltató hálózatához kizárólag a Szolgáltató által biztosított vagy a berendezés termékleírásában a szolgáltatás igénybevételére megfelelőként feltüntetett végberendezést csatlakoztathat az Előfizető.

A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított Berendezések megfelelőségét garantálja, az Előfizető által beszerzett Berendezések, illetve egyéb eszközök megfelelőségéért az Előfizető tartozik felelősséggel, azokat a Szolgáltató előzetesen nem vizsgálja. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek átadott eszközök, Berendezések rendeltetésszerű használatát – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – bármikor ellenőrizni. A Szolgáltató jogosult továbbá a nem általa biztosított eszközöknek, Berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát vizsgálni.

Ha az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.

Az előfizetői végberendezés megfelelőségéről a Szolgáltató az előfizető kérésére

tájékoztatást ad.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:**

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:**

#### **5.1.1. A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérelmére:**

Az Előfizető írásbeli kérelmére a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a kérelemben meghatározott ideig szünetelteti. A kérelemben egyértelműen azonosítania kell magát az Előfizetőnek, pontosan meg kell jelölnie a szüneteltetni kívánt szolgáltatást – ha több szolgáltatást is igénybe vesz – és a szünetelés kezdő időpontját, valamint időtartamát.

A szünetelés legalább 15 napra kérhető. A folyamatos szünetelés időtartama Egyéni előfizető esetén a 6 hónapot, Üzleti/intézményi előfizető esetén a 3 hónapot nem haladhatja meg. A szünetelés kért időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szüneteltetés meghosszabbítása), csak akkor kérhető, ha a szüneteltetési időtartamok összege az adott 1 éves időszakban nem haladja meg Egyéni előfizető esetén a 6 hónapot, Üzleti/intézményi előfizető esetén a 3 hónapot. Amennyiben az Előfizető a szünetelést a határozott idejű szerződés vagy hűségidőszak tartama alatt kéri, a határozott idő, illetve hűségidőszak a szüneteltetés idejével meghosszabbodik. A kérelmet a szünetelés kezdő időpontjaként megjelölt időpontot megelőzően legalább 15 nappal kell benyújtani.

A szüneteltetést a Szolgáltató a kérelemben foglalt időtartamban biztosítja, s annak lejártakor a szüneteltetést automatikusan, értesítés nélkül feloldja. A korábbi időpontban történő feloldására az Előfizető írásbeli kérelmet köteles előterjeszteni.

A Szolgáltató a visszakapcsolási igénynek azonnal, de legfeljebb az igény beérkezésétől számított 5 napon belül, díjmentesen tesz eleget, amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges a Szolgáltató időpontot egyeztet az Előfizetővel a visszakapcsolási igény



teljesítésére.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az Egyedi Előfizetői Szerződés jogfolytonosságát nem érinti.

A Szolgáltató felhívja előfizetői figyelmét arra, hogy a szünetelés díjmentesen évente egy alkalommal kérhető.

### **5.1.2. A szolgáltatás szünetelése karbantartás miatt:**

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok lehet különösen a Szolgáltató hálózatának tervezett, rendszeres karbantartása vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (a továbbiakban: a hálózat fejlesztése). A tervezett, rendszeres karbantartás során a Szolgáltató a hálózatának vagy egyéb technikai eszközeinek folyamatos üzemeltetéséhez szükséges munkálatokat végzi el, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását, és az adatbiztonságot biztosítják. A hálózat fejlesztése az előzőek megújítását célozza. A Szolgáltató a tervezett munkálatokat lehetőség szerint olyan időpontban végzi, amely az előfizetői szolgáltatások igénybe vételét nem, vagy a lehető legkisebb mértékben zavarja vagy befolyásolja.

A szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 3 napot nem haladhatja meg. Amennyiben ezt mégis meghaladná, úgy Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.

A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe. Ha azonban a rendszeres karbantartás időszaka a naptári hónaponként 3 napot meghaladja, úgy az Előfizető adott időtartamra díjfizetésre nem köteles.

A Szolgáltató a tervezett szüneteltetésről, kezdő időpontjáról és tartamáról legalább 15 nappal korábban értesíti az érintett Előfizetőit. Az Előfizetők értesítésére közvetlenül, egyedileg, szóban vagy írásban kerül sor, illetve Szolgáltató tájékoztatást ad Ügyfélszolgálatán, valamint honlapján is.

### **5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése**

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetésére rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), vagy előre nem látható és el nem hárítható külső ok (a továbbiakban: vis maior) esetén, vagy Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, jogszabály által előírt esetekben és módon kerülhet sor.

A Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szünetelésről a Szolgáltató nem köteles előzetesen értesíteni az érintett előfizetőket, és ilyen esetben díj visszatérítési kötelezettsége sem merül fel.

### **5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetése az előfizetőnek felróható okból:**

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, amennyiben:

- a) az előfizetőnek 30 napot meghaladó díjtartozása van, és az előfizető az esetleges díjtartozás megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem ad,
- b) az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- c) az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármely módon befolyásolja.

### **5.1.5. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség**

A szolgáltatás Előfizetői szüneteltetése esetén a szüneteltetésért és az esetleg ebből származó bármilyen kárért kizárólag a szüneteltetést kérelmező Előfizető felel. E körben a Szolgáltatót egyedül a kérelemben foglaltak végrehajtása terheli, amennyiben az lehetséges.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartás idejét – a szünetelés időtartama

alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó csökkentett díj megfizetésére nem köteles.

Egyebekben az Előfizető a szolgáltató honlapján meghatározott szünetelési díjat, illetve esetleges egyéb díjakat köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre és a szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 3 napot meghaladja, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése esetén a Szolgáltató semmiféle felelősséggel nem tartozik a szolgáltatásai szünetelése miatt, kötbér fizetésére sem köteles.

## **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai:**

A szolgáltatás korlátozására, azaz az Előfizető által igénybe vett Internet szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek, tartalmának lassítására, módosítására, csökkentése, illetve egyéb módon történő technikai befolyásolására, korlátozására (a továbbiakban: korlátozás) a Szolgáltató az Előfizető értesítése mellett jogosult az alábbi esetekben jogosult.

### **5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei**

A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:

- az 5.1.4. pontban rögzített esetekben
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére is hozzáférhetővé teszi, illetve továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az Előfizető a Szolgáltató felé fennálló lényeges, az Egyedi Előfizetői Szerződésre kiható

bejelentési kötelezettségét elmulasztja, illetve a Szolgáltató felhívása után sem pótolja;

– ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;

– hatósági rendelkezés alapján a Szolgáltató a korlátozásra köteles

### **5.2.2. A korlátozás tartalma:**

Az Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatást csak rendeltetésszerűen és a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint használhatja, illetve veheti igénybe. Ha az Előfizető ezen kötelezettségét gondatlanul vagy szándékosan megszegi, illetve az 5.2.1. pontban meghatározott esetek bármelyike bekövetkezik, akkor Szolgáltató jogosult technikai eszközök és megoldások alkalmazásával az igénybe vett szolgáltatást korlátozni.

### **5.2.3. A korlátozásról történő értesítés:**

A Szolgáltató a korlátozásról mindig annak végrehajtását közvetlenül megelőzően vagy azzal egy időben igazolható módon értesíti az Előfizetőt egyúttal tájékoztatva az Előfizetőt arról is, hogy a korlátozást miként és milyen feltételekkel szüntetheti meg, illetve milyen következményekkel jár, ha az értesítésben foglaltaknak nem tesz eleget.

### **5.2.4. A korlátozás megszüntetése:**

A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul, de legfeljebb 72 órán belül megszünteti, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és egyúttal rendezzi a korlátozáshoz kapcsolódó eseti díjfizetési kötelezettségeit, valamint ezek megtörténtéről a Szolgáltatót hitelt érdemlően értesítse.

### **5.2.5. Korlátozás esetén felszámított díjak**

A Szolgáltató a korlátozás tartama alatt kizárólag a korlátozott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

Díjtarozás miatti figyelmeztetés, korlátozás, tiltás (automatikus korlátozó oldal)  
Figyelmeztető, korlátozó vagy tiltó oldal bekapcsolása 0/750/1500 Forint/alkalom, tartozás rendezését követően a figyelmeztető, korlátozó vagy tiltó oldal kikapcsolása 0 Ft/alkalom.  
Díjtarozás miatt felszólító levél/sms/e-mail/ hívás 750 forint/alkalom

### **5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei:**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:**

### **6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás:**

A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz a felmerült hibák elhárítása érdekében, a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles értesíteni az előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibavizsgálati eljárás eredményeként megállapított és érdekkörébe tartozó hibát annak bejelentésétől számított 72 órán belül kijavítja. Amennyiben a kivizsgálás vagy kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig. A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

Hibabejelentés menete: Az Előfizető vélt vagy valós műszaki hiba esetén az alábbiak szerint telefonos vagy e-mail levélben történő bejelentési módok közül választhat.

Hibabejelentő telefonszámok: 7-22h -ig hívható: +3630-87-30-800

0-24 h -ig hívható +36-27-222-121 üzenetrögzítő

Hibabejelentő e-mail cím: hiba@born2end.com

Sms -ben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad.

A hiba bejelentés esetén szükséges adatok, illetve annak folyamata:

A Szolgáltatónál bejelentett kapcsolattartási számról történő bejelentés esetén: A hiba legpontosabb ismertetése

Egyéb telefonszámról történő bejelentés esetén:

- Előfizető neve
- Ügyfélszáma
- Iratszám (természetes személy esetén: személyi igazolvány, jogi személyiségű társaság esetén adószám)
- Telepítési címe
- A hiba legpontosabb ismertetése
- Az Ügyfél telefonos elérhetősége

## **6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **6.2.1. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége:**

Ha a szolgáltató hibás teljesítése következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által a szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb

minőségben képes csak igénybe venni, az előfizető a jelen pontban meghatározott kötbér felére jogosult.

A szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

### **6.2.2. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:**

Lásd a jelen ÁSZF 6.6. pontjában foglaltakat.

## **6.3. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

A szolgáltató az előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

### **6.3.1. Előfizetői panaszok kezelése:**

A szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkezett, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 15 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az előfizetőnek megküldi.

### **6.3.2. Díjreklamáció intézése:**

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj

összecszerőségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a szolgáltatási idő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató honlapján közzéteszi, és erről értesíti az előfizetőt. Ha a szolgáltató a reklamációnak helyt ad a szolgáltató az előfizető részére szolgáltatás idejét meghatározott mértékben meghosszabbítja.

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, 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.

### **6.3.3. Kötbér és kártérítési igények intézése:**

A szolgáltató az előfizetők kötbér- és kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 6.3. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

A Szolgáltató kártérítési felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, köteles az előfizetőnek megtéríteni azt a kárt, amelyet jogellenes magatartásával okozott, mentesül azonban a kártérítő felelősség alól, amennyiben az adott káresemény során úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

Az előfizető kárigényét köteles annak felmerültét követően haladéktalanul a szolgáltatónak bejelenteni és igazolni.

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

A szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 138. § (1) bekezdésére figyelemmel központi ügyfélszolgálati helyiséget nem üzemeltet.



A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatának telefonszáma: +3630/87-30-800

A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat minden nap reggel 7 óra és 22 óra között érhető el.

A szolgáltató internetes, e-mail elérhetősége: [internet@born2end.com](mailto:internet@born2end.com), amelyen a nap 24 órájában és az év 365 napján fogadja a megkereséseket, panaszokat, hibabejelentéseket.

Elektronikus hiba bejelentés:

Lásd 6.1. pont.

Telefonos hibabejelentés:

Lásd 6.1. pont.

A szolgáltató a panaszokat a 6.3. pontban foglaltak szerint fogadja, veszi nyilvántartásba és intézi el.

Az Ügyfélszolgálat minél jobb elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató garantálja, hogy havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja. A Szolgáltató az Ügyfélszolgálatra érkező hívás esetén 180 másodpercen belül ügyintézőt kapcsol.

**6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségük feltüntetése:**

Az Előfizető a panaszbejelentésének elutasítása esetén vagy ha nem ért egyet a hibaelhárításban foglaltakkal jogosult a hatályos jogszabályok alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője, valamint a Médiatanács, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálatát kérni, továbbá a rájuk vonatkozó jogszabályok felhatalmazása alapján a Gazdasági Versenyhivatal, az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezni, valamint az illetékes békéltető testületnél, illetve bíróságnál eljárást kezdeményezni.

Felek a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen vitájukat minden esetben először egymás között békés úton kísérik meg rendezni. Erre vonatkozóan az Egyedi Előfizetői Szerződésben külön alternatív vitarendezési fórum illetékességét is kiköthetik. E vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

[www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., Levélcím: 1525. Pf. 75;

Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztosa

Dr. Kastory Edina

Levélcím: 1433 Budapest, Pf.198;

Telefon: 429-8644, Telefax: 429-8761;

web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

## Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20.

Internetes elérhetőség: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Fax: +36 1 210 4677

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei:

Budapest Főváros Kormányhivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,  
Fogyasztóvédelmi osztály

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.,

Személyes ügyfélszolgálat: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefonszám: +36-1 450-2598,

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

est Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Postacím: 1399 Budapest, Pf.: 661.,

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Telefonszám: +36 1 236-3937, +36 1 236-3978,

Telefax: +36 1 236-3956, E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi  
Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.;

Postacím: 2801 Tatabánya, Pf: 1607.;

Telefonszám: +36 34 309 303,

Telefax: +36 34 309 302,

E-mail: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)

## Gazdasági Versenyhivatal

**Levélcím:** 1391, Budapest 62. Pf. 211.

**Telefon (központ):** +36 1 472-8900

**Fax (központi):** +36 1 472-8905

**Cím:** 1054 Budapest, V., Alkotmány u. 5.

**Honlap:** <http://www.gvh.hu>

## Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

posta cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

URL <http://naih.hu>

[www.naih.hu](http://www.naih.hu)

## Budapesti Békéltető Testület

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Tel: (+36 1) 488 21 31

Fax: 06 (1) 488 21 86

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy

bírósági eljáráson kívüli rendezése; e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületeknél, amennyiben ezek kerülnek kikötésre a Felek közötti megállapodásban, mint alternatív vitarendezési fórumok, csak az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával; a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére van mód.

Egyebekben a szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjviták eldöntésére, az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban a polgári bíróság jogosult dönteni. Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő jogvitáik esetére alávetik magukat Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének

## **7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:**

**7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj:**

### **7.1.1. A szolgáltatási díjak meghatározása, mértéke:**

A szolgáltató az általa alkalmazott szolgáltatási díjakat a gazdálkodást és a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így első sorban a működési és üzemeltetési költségek

figyelembe vételével a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között szabadon állapítja meg, és azokat folyamatosan közzé teszi a honlapján bárki számára elérhet módon.

A szolgáltatási díjakat a szolgáltató jogosult minden naptári év első napján az aktuális statisztikai árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani. A szolgáltató ugyancsak jogosult az általa alkalmazott díjakat egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodást, szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetés, működés költségeinek emelkedése, vagy jogszabályváltozás szükségessé teszi.

A díjak változását a szolgáltató minden esetben a módosítás hatályba lépése előtt 30 nappal honlapján közzé teszi, egyben valamennyi érintett előfizetőjét elektronikus úton igazolhatóan értesíti.

#### **7.1.2. Egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak**

A szolgáltató bizonyos esetekben jogosult egyszeri 15.240,- Ft belépési díjra, valamennyi előfizető tekintetében a szerződés aláírásakor. A telepítési díj teljes vagy részleges jóváírására lehetősége van Ügyfeleinknek.

A belépési díjon túl a szolgáltató jogosult szolgáltatási időszakonként az előfizetőnek biztosított eszközért bérleti díjra, amely az aktuális havi számlával kerül elszámolásra. A díj aktuális mértékét szolgáltató a honlapján teszi közzé.

#### **7.1.3. Kedvezmények:**

A szolgáltató eseti kedvezményeket nyújthat valamennyi előfizető, vagy az előfizetők egy csoportja részére az egyenlő elbánás elvének figyelembe vételével.

#### **7.1.4. Hibaelhárítási díjak, szünetelés és korlátozás utáni visszakapcsolás díjai:**

A szolgáltató jogosult hibaelhárítási díjat felszámítani az előfizetőknek, amennyiben a hibaelhárításra történő kiszállás során megállapításra kerül, hogy a hiba az előfizetőnek betudható okkal függ össze. A hibaelhárítás aktuális díját a szolgáltató a honlapján teszi közzé.

A szolgáltató a szüneteltetés és a korlátozás utáni visszakapcsolás esetén a honlapján közzétett visszakapcsolási díjra tarthat igényt.

#### **7.1.5. Késedelmi kamat:**

Az előfizető késedelmes fizetés esetén köteles a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti mértékű késedelmi kamatot fizetni.

#### **7.1.6. A számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítése:**

A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott rendszerességgel számlát bocsát ki és küld meg az előfizetőnek. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződésben a felek eltérően nem állapodnak meg, úgy a szolgáltató havonta minden hónap 10. napjáig bocsát ki számlát, és azt az abban megjelölt fizetési határidőt megelőzően legalább 10 nappal postai úton küldi meg az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt címre.

Az egyedi előfizetői szerződésben a felek megállapodhatnak hőközi számla kibocsátásában is

A szolgáltató számláját kézbesítettnek kell tekinteni az annak feladásától számított 5. munkanapon. Amennyiben az előfizető a számlát az aktuális hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, köteles azt a szolgáltatónak bejelenteni. A számlát az előfizető a számlában feltüntetett esedékességi időn belül köteles kiegyenlíteni banki átutalással, vagy készpénzben befizetni az Ügyfélszolgálati irodában.

Készpénzben történő befizetés esetén alkalmanként 1500 forint +áfa adminisztrációs díj kerül felszámításra, mely a következő havi számlával fizetendő.

#### **7.1.7. Az akciók és az akciós díjak elérhetősége:**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az egyenlő elbánás elvének figyelembe vételével valamennyi előfizetője vagy az előfizetők egy csoportja részére akciós díjak megfizetését tegye lehetővé. Az egyes szolgáltató által kínált akciós díjakat a szolgáltató a honlapján teszi közzé.

## **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések:**

Az előfizetők díjfizetési kötelezettségüket banki átutalással, vagy készpénzben, szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján befizetni, amely fizetési módok között az előfizető saját maga dönthet, az előfizetőt érintő eltérések a szolgáltató teljesítésével összefüggésben nincsenek.

## **7.3. A kártérítési eljárás szabályai:**

Lásd a 6.3.3. pontban foglaltakat.

## **7.4. A kötbér meghatározása, mértéke, módja:**

Lásd a 6.2.1., 6.3.3. pontban foglaltakat.

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

A szolgáltató az előfizetőkkel határozott vagy határozatlan idejű szerződéseket köthet a jelen ÁSZF-ben foglaltak figyelembe vételével. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződésben a felek külön annak tartamában nem állapodnak meg úgy a szerződés határozatlan idejűként megkötöttnek tekintendő.

A határozott időre megkötött szerződés határozatlan idejűvé válik, amennyiben az előfizető a határozott idő leteltét követően a szolgáltató tudtával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.



A szolgáltatás szüneteltetése és korlátozása kapcsán a jelen ÁSZF 5. pontjában foglaltak irányadók.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama:**

A Szolgáltató elkötelezett az adatvédelmi elvek minél teljesebb érvényesülése, megvalósítása iránt szolgáltatásainak teljes spektrumában. Ezért kiemelt figyelmet fordít Előfizetői személyes adatainak kezelésére, védelmére. Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában, tevékenységének minden területén maradéktalanul betartja. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban a következő jogszabályokban rögzített rendelkezéseket tekinti irányadónak:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: InfoÖtv.)
- az Eht-nak az Előfizetők adatainak kezelésére vonatkozó rendelkezései, valamint e szabályok végrehajtására kiadott egyéb jogszabályokban foglaltak;
- az Eht. 159/A. §-ban szereplő ún. adatmegőrzésre vonatkozó szabályok és az ezeket kiegészítő rendelkezések, melyek a nemzetbiztonsági és nyomozó szervekkel, bíróságokkal történő együttműködés kereteit határozzák meg; az elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó jogszabályokban foglaltak, amennyiben azok a Szolgáltató és Előfizetői közötti viszonyban értelmezhetők;
- a gazdasági reklámtevékenységre vonatkozó különböző szabályok, amennyiben a Szolgáltató marketing céllal használhatja a kezelésében lévő előfizetői adatokat.

A Szolgáltató megfelelő műszaki, biztonsági, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, s az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

Előfizető személyes adatait harmadik személy részére a Szolgáltató csak akkor teszi hozzáférhetővé, illetve továbbítja másnak, ha ehhez az Előfizető kifejezetten hozzájárult, vagy ezt jogszabály írja elő. Szolgáltató az előfizetői adatokat közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag az Előfizető kifejezett és előzetes hozzájárulásával használja fel. Nem minősül ilyen célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően az Előfizető közvetlen értesítésére használja fel. Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag csak az Előfizető erre vonatkozó kifejezett hozzájárulása esetén adja át. Az Előfizető adatai felhasználására vonatkozó nyilatkozatát bármikor módosíthatja, illetve visszavonhatja, ezután adatai csak e módosított keretek között használhatók fel, illetve visszavonás esetén ez továbbra már nem lehetséges.

Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- azon személyeknek vagy szervezeteknek, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a szolgáltatások beüzemelését végzik; számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR) 6. cikk 1. bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvényben meghatározott esetekben;
- azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt módon és terjedelemben.

Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Szolgáltató az Eht. 159/A. §-ban rögzített adatmegőrzési kötelezettsége teljesítésével együttműködik az adatkérésre feljogosított szervezetekkel. Ezen együttműködés részletfeltételeiről a Szolgáltató külön megállapodásokat köt, s az abban foglaltak szerint eljárni az előfizetői adatok továbbításakor.

## **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről:**

A Szolgáltató valamennyi előfizetőjét a jelen ÁSZF-el tájékoztatja az adatkezelésre vonatkozóan általa alkalmazott szabályokról, így különösen a kezelt adatok köréről, az azokkal kapcsolatos nyilatkozatok megtételének módjáról, és az egyes előfizetőknek megkeresésre külön is bármikor tájékoztatást ad az adatkezeléssel kapcsolatos kérdésekben

## **11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei, és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléshez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok):**

Az előfizető valamennyi a jelen ÁSZF alapján a szolgáltató által kezelt adatában beállott változást a változást követően haladéktalanul telefoni úton vagy írásban (postai úton, vagy a szolgáltatónak küldött elektronikus üzenetben) köteles bejelenteni. A szolgáltató az adatváltozást köteles haladéktalanul az általa vezetett nyilvántartásban átvezetni, különös tekintettel az előfizetői névjegyzék változására.

A szolgáltató és az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben a jelen ÁSZF-nél az előfizetőre nézve kedvezőbb adatkezelési szabályokban is megállapodhatnak.

A szolgáltató az előfizető adatait elektronikus hírközlési szolgáltatás értékesítéséhez, vagy bármely más üzletszerzési célra kizárólag az előfizető egyedi, írásos beleegyező nyilatkozata alapján használhatja és az előfizető erre irányuló kérelmére az e célú adatkezelést haladéktalanul köteles megszüntetni és ennek megtörténtéről az előfizetőt értesíteni.

## **12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:**

### **12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erre történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok:**

A szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést és az ÁSZF-et csak a hírközlési jogszabályok, valamint jelen ÁSZF keretei között, az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- az Egyedi Előfizetői szerződésben vagy a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja – így különösen új hírközlési jogszabály hatályba lépése, illetve a meglévő módosulása, továbbá a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak változása, valamint a Szolgáltató tevékenységét felügyelő, ellenőrző hatóságok kötelező erejű döntései;
- a módosítást a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

A fentiekén túl a szolgáltató jogosult minden olyan esetben egyoldalúan módosítani az egyedi előfizetői szerződést, illetőleg a jelen ÁSZF-et, amennyiben az az előfizetők

számára kizárólag kedvezőbb változást eredményez, új technológia bevezetése indokolja, vagy a módosítás kizárólag az ÁSZF kisebb pontosítását szolgálja, és az a minőségi célértékek változásával nem jár.

Az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF módosításáról a szolgáltató valamennyi előfizetőjét egyedileg, írásban a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti, egyidejűleg az ÁSZF módosítása esetén a módosítást egyértelmű módon honlapján is közzéteszi.

A szolgáltató egyedi szerződésmódosítása esetén az előfizetőt a jelen ÁSZF 11.4. pontja szerinti felmondási jog illeti meg.

## **12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje:**

Az előfizető az alábbi esetekben jogosult szerződésmódosítási igényét a szolgáltatónál bejelenteni:

- a) szolgáltatás áthelyezési igény
- b) névátírási igény

## **12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei:**

A szolgáltató a határozott idejű szerződés felmondására nem jogosult, míg a határozatlan idejű szerződést az alábbi esetekben mondhatja fel:

- a) az előfizető a szolgáltatás igénybe vételével felhagy
- b) az üzleti előfizetővel szemben fizetéseképtelenségi eljárást jogerősen megindítanak
- c) az előfizető a szolgáltatás igénybe vételével bűncselekményt követ el
- d) az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését vagy korlátozását követően további 60 napos fizetési késedelembe esik

A szolgáltató az alábbi esetekben jogosult a szolgáltatást megszüntetni:

- a. az előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén, amennyiben névátírássra nem kerül sor,
- b. amennyiben az egyedi előfizetői szerződést bármelyik fél felmondja, a felmondási idő lejártát követő napon.

#### **12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás estei, feltételei:**

Az előfizető a hűség szerződés esetét kivéve a határozatlan időre megkötött egyedi előfizetői szerződést indokolás nélkül 30 napos felmondási idővel bármikor felmondhatja, amennyiben számláit befizette, díjtartozása nincs.

24 hónapnál rövidebb idejű szerződés esetén a szolgáltató jogosult leszerelési és kiszállási díj számlázására, melyeknek maximális összege 15.240,- Ft lehet. Ezen díj a leszerelést követően, végszámla formájában fizetendő.

Az előfizető a határozott időre megkötött egyedi előfizetői szerződést kizárólag rendkívüli felmondással szüntetheti meg az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének 5 napon belül nem tesz eleget,
- b) a szolgáltató az általa meghatározott minőségi célértékek teljesítésére nem képes,

Az előfizető az egyedi előfizetői szerződést annak tartamától függetlenül – ide nem értve a hűségkedvezményrel megkötött szerződést – felmondhatja, amennyiben a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítását nem fogadja el, az erről való tudomás szerzéstől számított 8 napon belül.

#### **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik:**

##### **12.5.1. A szolgáltatás áthelyezési igény:**

Az előfizető a szolgáltatónál írásban vagy telefoni úton kérheti, hogy a szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás előfizetői felhasználási helyét a szolgáltató az előfizető által

jelzett más előfizetői helyre vigye át, feltéve, hogy ennek műszaki feltételei fennállnak, és az új előfizetői helyen még szolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés nem került megkötésre.

Az előfizető igényét a szolgáltató köteles 15 napon belül megvizsgálni és, amennyiben az műszakilag lehetséges, és az előfizetővel vagy mással az adott új felhasználási helyre szerződés nem került megkötésre, úgy a szolgáltató az áthelyezést a jóváhagyástól számított 15 napon belül elvégzi.

Az áthelyezésért az előfizető egyszeri díjfizetésre köteles, melynek maximális összege 35.560,- Ft lehet. Ezen díj a következő havi esedékes előfizetői számlában foglalt előfizetési díjjal együtt fizetendő.

#### **12.5.2. Névátírási igény:**

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére módosítja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői felhasználási hely megváltozna (a továbbiakban: átírás).

A Szolgáltató az átírási kérelemnek, mely – a halálozás eseté leszámítva – az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme, ha az minden feltételnek megfelel, a kérelem beérkezését követő 15 napon belül tesz eleget.

A névátírási igény esetén az új előfizetésre jogosult köteles igazolni a jogutódlás tényét okirattal (így különösen halotti anyakönyvi kivonattal, cégiratokkal, szerződéssel).

### **13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

#### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatás kötelezettség:**

Az előfizető az egyedi előfizetői szerződés teljesítése során a polgári jogi együttműködési kötelezettsége alapján folyamatosan köteles eleget tenni szerződéses kötelezettségeinek

és köteles a szolgáltatás teljesítése szempontjából fontos vagy fontosnak vélt információkról szolgáltatót értesíteni.

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:**

Az előfizető a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatást kizárólag a szolgáltatásnak megfelelően, távbeszélési célokra veheti igénybe, a szolgáltatást jogszabály által tiltott tevékenységekhez nem használhatja fel, az ebből eredő károkért teljes kárfelelősséggel tartozik.

### **13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek:**

A szolgáltató által az előfizető részére a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás teljesítése érdekében átadott valamennyi berendezés és alkatrész a szolgáltató tulajdonát képezi, azokat az előfizető köteles az egyedi előfizetői szerződés időszaka alatt eredeti állapotban megőrizni, az előfizetői szerződés megszűnése esetén pedig köteles azokat a szolgáltató képviselőjének átadni.

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás:**

Lásd az ÁSZF 2.2. pontját, 2.4. pontját, 3.2 pontját, 9. és 10. pontját.

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

A kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében szolgáltató internetes honlapján a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást ad előfizetői részére.

Budapest, 2021. június 22.

BORN 2 END Kft.



## Szolgáltató

Mellékletek: BORN2END Kft. ÁSZF (2021. június 22.)

1, Minőségi mutatók

2, Szolgáltatásminőségi követelmények a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint

...1.... számú melléklet

### **Díjtáblázat / Minőségi mutatók**

#### **Internet szolgáltatási csomagok**

#### **Lakossági és üzleti Internet szolgáltatási csomagok:**

Díjcsomag neve	Névleges sávszélesség Garantált sávszélesség	Havi díj (email számla) Havi díj (papír alapú számla)
Digitális jólét alapcsomag	4Mbps/1Mbps	730 Ft
	1Mbps/0,25Mbps	934 Ft
Minimum	9Mbps/2Mbps	1990 Ft
	2,25Mbps/0,5Mbps	2194 Ft
Induló	17Mbps/4Mbps	3049 Ft
	4,25Mbps/1Mbps	3253 Ft
Optimális	25Mbps/6Mbps	4100 Ft
	6,25Mbps/1,5Mbps	4304 Ft
Letöltő	33Mbps/8Mbps	4992 Ft
	8,25Mbps/2Mbps	5196 Ft
Maximum	50Mbps/12Mbps	6792 Ft
	12,5Mbps/3Mbps	6996 Ft

#### **Üzleti+ internet szolgáltatás**

Díjcsomag neve	Garantált sávszélesség	Havi díj
Üzleti+1	10Mbps/5Mbps	17 830 Ft
Üzleti+2	16Mbps/8Mbps	23 830 Ft

Üzleti+3	20Mbps/10Mbps	27 830 Ft
Üzleti+4	10Mbps/10Mbps	21 830 Ft
Üzleti+5	15Mbps/15Mbps	31 830 Ft
Üzleti+6	25Mbps/25Mbps	41 810 Ft
Üzleti+7	30Mbps/30Mbps	44 270 Ft
Üzleti+8	40Mbps/40Mbps	51 590 Ft
Üzleti+9	50Mbps/50Mbps	56 230 Ft

#### Üzleti internet szolgáltatás csomagok

Díjcsomag neve	Névleges sávszélesség Garantált sávszélesség	Havi díj
Vállalkozói A	9Mbps/2Mbps 4,5Mbps/1Mbps	4200 Ft
Vállalkozói B	17Mbps/4Mbps 8,5Mbps/2Mbps	6200 Ft
Vállalkozói C	25Mbps/6Mbps 12,5Mbps/3Mbps	8200 Ft
Vállalkozói D	33Mbps/8Mbps 8,25Mbps/2Mbps	10200 Ft
Vállalkozói E	50Mbps/12Mbps 12,5Mbps/3Mbps	14600 Ft

A „Vállalkozói” és az „Üzleti+” díjcsomag csoportokban foglalt szolgáltatások:

Szolgáltatás	Vállalkozói díjcsomagok	Üzleti+ díjcsomagok
Bekötési díj	12000 Ft	2 havi havidíj kaució
Rendelkezésre állás	99%	99,9%
Garantált sávszélesség	50%	100%

Felmondási idő	90 nap	60 nap
Router vásárlás (Mikrotik RB941)	11800 Ft	0 Ft
Router beállítása	2000 Ft/alkalom	Díjmentes
Hibaelhárítási idő (hibajavítás megkezdése)	24 óra	4 óra
FIX IP cím	1000 Ft/hó	Díjmentes
Adatforgalom szűrés	2000 Ft/hó	Díjmentes
Redundáns kapcsolat kiépítése	3000 Ft/hó	Díjmentes
Ügyfélszolgálat	Standard	V.I.P.
Domain név biztosítása	10000 Ft/év	Díjmentes
e-mail cím	10 db	Korlátlan
E-mail számla kedvezmény	2400 Ft/év	2400 Ft/év
éves díj kedvezmény	0 Ft bekötési díj 1 hónap havidíj kedvezmény	Kaució mentes bekötés 1 hónap havidíj kedvezmény
2 éves kedvezmény	0 Ft bekötési díj 2 hónap havidíj kedvezmény V.I.P ügyfélszolgálat	Kaució mentes bekötés 2 hónap havidíj kedvezmény Informatikai szolgáltatások







...2.... számú melléklet

**Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:**

**Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)**

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	14 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	6 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	3 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	97,00%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	90,00%