

**A Venien Kft.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**Internet protokollon nyújtott  
helyhez kötött telefon szolgáltatás  
(VenienTel),**

**IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**Verzió: 1.0**

Készült: 2009. július 16.  
Hatályos: 2009. július 23.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI.....</b>	<b>5</b>
1.1. A Szolgáltató neve, székhelye, postacíme .....	5
1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége: .....	5
<b>2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, RENDSZERE ÉS HATÁLYA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja .....	5
2.2. Az ÁSZF rendszere .....	5
2.3. Az ÁSZF személyi hatálya .....	6
2.4. Az ÁSZF területi és időbeli hatálya .....	6
<b>3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA .....</b>	<b>6</b>
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA, ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI .....</b>	<b>7</b>
4.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	7
4.1.1. Ajánlattétel .....	7
4.1.2. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....	9
4.2. Az Előfizetői szerződés megkötése .....	9
4.3. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....	10
<b>5. AZ ELŐFIZETÉSI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) .....</b>	<b>11</b>
<b>6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE .....</b>	<b>11</b>
<b>7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....</b>	<b>12</b>
7.1. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája.....	12
7.2. Az Előfizetői jogviszony létrejötte .....	13
7.3. A legrövidebb szerződési időszak .....	13
<b>8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI .....</b>	<b>13</b>
8.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása .....	14
8.1.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra.....	14
8.1.2. Az Előfizető értesítése az egyoldalú szerződésmódosításról .....	14
8.2. Az Előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	16
8.2.1. Áthelyezés .....	16
8.2.2. Átírás .....	16
8.2.3. A számlázási cím módosítása .....	17

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

8.2.4. Előfizetői szám módosítása.....	17
8.2.5. Csomagváltás.....	17
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....</b>	<b>17</b>
9.1. Szünetelés jogszabályban meghatározott okból .....	18
9.2. Szünetelés az Előfizető kérésére .....	18
9.3. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból.....	18
<b>10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>19</b>
10.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból.....	19
10.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló okból.....	19
<b>11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....</b>	<b>20</b>
11.1. A Szerződés megszűnésének esetei.....	20
11.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	20
11.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről .....	21
<b>12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE.....</b>	<b>22</b>
12.1. A hibabejelentő elérhetősége.....	22
12.2. A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete .....	22
12.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek .....	23
<b>13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....</b>	<b>24</b>
13.1. Az ügyfélszolgálat működése.....	24
13.2. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése.....	24
13.3. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője .....	26
13.4. Kötbér és díjcsökkenési igények intézése .....	26
13.5. Kártérítési igények intézése.....	26
<b>14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....</b>	<b>27</b>
14.1. Kötbér.....	27

---

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

14.2. Kártérítés .....	28
14.3. Az Előfizető által okozott hiba .....	28
14.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	29
<b>15. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....</b>	<b>29</b>
<b>16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>29</b>
<b>17. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA ÉS KIEGYENLÍTÉSÜK .....</b>	<b>29</b>
17.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak .....	29
17.2. A számla tartalma, formája; tételes számlamelléklet .....	29
17.3. Számlázás módja .....	30
17.4. Tájékoztató a részletes kimutatásról (tételes számlamelléklet) .....	30
17.5. Díjsomagok .....	31
17.6. Kedvezmények .....	31
17.7. Óvadék, az Előfizető fizetési készségének illetőleg képességének biztosítása....	31
<b>18. SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>32</b>
<b>19. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKKEL ÖSSZHANGBAN .....</b>	<b>33</b>
<b>20. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE.....</b>	<b>33</b>
<b>21. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>34</b>
<b>MELLÉKLETEK.....</b>	<b>35</b>
1. számú melléklet: Szolgáltatás-leírás .....	35
2. számú melléklet: Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei.....	37
3. számú melléklet: Díjszabás.....	41
4. számú melléklet: Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme .....	44

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

## 1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

### 1.1. A Szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A Szolgáltató cégneve: Venien Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Kft.  
Rövidített cégneve: Venien Kft.  
A Szolgáltató székhelye: 1039 Budapest, Tegez u. 3.  
A Szolgáltató postacíme: 1039 Budapest, Tegez u. 3.  
Céggjegyzékszám: 01-09-739352  
Adószám: 13516811-2-41  
Bankszámlaszám: 12010374-00118670-00100008

### 1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

Ügyfélszolgálat címe: 1039 Budapest, Tegez u. 3.  
Nyitvatartási idő: munkanapokon 9:00-17:00  
Telefon: 06-1-439-0066  
Fax: 06-1-439-0067  
E-mail: info@venien.hu

## 2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, RENDSZERE ÉS HATÁLYA

### 2.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja

- (1) A Szolgáltató előfizetői szolgáltatására vonatkozó mindenkor Általános Szerződési Feltételek ( a továbbiakban ÁSZF) követik az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: Eht.) és az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet, illetve az Eht.-hoz kapcsolódó további végrehajtási rendeletek hatályban lévő rendelkezéseit, a szolgáltatásban és a szabályozásban bekövetkezett változásokat.
- (2) Valamennyi, az Előfizetői Szerződés alapján a szerződő feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető.

### 2.2. Az ÁSZF rendszere

- (1) Az Előfizetői szerződés Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből áll.
- (2) Jelen ÁSZF a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Egyedi Előfizetői szerződés szövege az irányadó.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (3) Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelenti, hogy az abban foglaltakat megismerte, elfogadja, valamint az ÁSZF-ről készült kivonat egy példányát a Szolgáltató átvételre felajánlotta, annak tartalmát, beleértve az adatvédelmi tájékoztatót is, megismerte és azt magára nézve elfogadja.
- (4) A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő az Egyedi Előfizetői Szerződésben ezen Általános Szerződési Feltételektől az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

## 2.3. Az ÁSZF személyi hatálya

- (1) Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Venien Kft-re, mint Szolgáltatóra, illetve a Szolgáltatóval az általa nyújtott távközlési szolgáltatások igénybevétele során jogviszonyba kerülő szerződő félre, vagy felhasználóra.

## 2.4. Az ÁSZF területi és időbeli hatálya

- (1) Jelen ÁSZF a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz történő bejelentést követő 30 nap elteltével lép hatályba, és határozatlan időre szólóan, visszavonásig marad érvényben.
- (2) Az ÁSZF alapján a Szolgáltató Magyar Köztársaság teljes területén nyújtja a hírközlési szolgáltatást.

## 3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

- (1) Az Előfizetői szolgáltatás keretében a Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás (termék) meghatározása:

**Helyhez kötött távbeszélő szolgáltatás (Internet protokoll/ SIP / VoIP alapú):  
VenienTel**

A helyhez kötött távbeszélő szolgáltatás, beszéd valós idejű továbbítását jelenti. A távbeszélő összeköttetés létesítését és szolgáltatás előfizetői azonosítását a szolgáltató telefonszámmal (földrajzi azonosítókkal) teszi lehetővé.

A Venien Kft. helyhez kötött távbeszélő szolgáltatása Internet protokoll/SIP/VoIP alapú telefonrendszer, amely az Internet hálózat közbeiktatásával jó minőségű, olcsó, ugyanakkor sokrétű telefonálási alternatívát kínál a hagyományos telefonhálózatokkal szemben. A szolgáltatás távbeszélő összeköttetés létesítését teszi lehetővé belföldön és külföldön elérhető nyilvános távbeszélő (PSTN) és mobil rádiótelefon hálózathoz csatlakozó előfizetőkkel.

A szolgáltatás KSH besorolása:

- SZJ 64.20.12.0 Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás
- SZJ 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás
- SZJ 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

A helyhez kötött távbeszélő szolgáltatás az alábbi irányokba hívások kezdeményezését és kezdeményezett hívások végződését teszi lehetővé:

Helyi hívás	előtét nélkül
Belföldi távolsági hívás*	06-előtéttel
Mobil hívások	06-20, 06-30, 06-70 – előtéttel
Nemzetközi hívás	00-előtéttel
Ingyenes segélyhívás	104, 105, 107, 112
Tudakozó hívás	198
Modemes adatátvitel	ITU-V sorozatú ajánlásokkal

A felsorolt fogalmak:

**Helyi hívás:** egy adott település közigazgatási határán belüli telefonállomások egymás közötti telefonkapcsolata.

**Belföldi távolsági hívás:**

**Belföldi hívás:** minden olyan hívás, amelyet az előfizető belföldön kezdeményez és a hívás belföldön végződik. **Kivéve:** 06-81, 06-71, 06-51, 06-50 és 06-41 előtéttel kezdeményezhető hívásokat, illetve a rövid kódok (1xxx, stb) hívását.

**Helyközi hívás:** azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések telefonállomásai közötti telefonkapcsolat.

**Belföldi távolsági hívás:** az előfizető által kezdeményezett hívás, amelyben a hívott előfizető eléréséhez belföldi előtétet kell tárcsázni. Ide soroljuk az osztott díjas hívások (06-40 és 06-80) és az emelt díjas (06-90 és 06-91) hívások kezdeményezését is. A modemes adatátvitelt távoli eléréshez biztosítjuk.

**Belföldi mobil rádiótelefon hívás:** magyarországi mobil rádiótelefon szolgáltató által kiadott előfizetői számra (06-20, 06-30, 06-70) irányuló, vagy ezekből az irányokból érkező hívás.

**Nemzetközi hívás:** az előfizető által kezdeményezett nemzetközi számra irányuló hívást jelent.

**\*Kizárások:** Ez a szolgáltatás nem biztosítja

- A 06-51-el hívható internet elérést
- A híváskezdeményezéssel történő közvetítíválasztásának lehetőségét

## **4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA, ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI**

### **4.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

#### **4.1.1. Ajánlattétel**

(1) Előfizető olyan jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

- (2) Az Előfizető üzleti/intézményi kategóriájú lehet:
  - a) üzleti/intézményi Előfizető a gazdálkodó szervezet, a költségvetési szerv, a helyi önkormányzat, az egyesület, a köztisztviselő, illetőleg az alapítvány (Ptk. 685. § c) pont).
- (3) Igénylő az a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.
- (4) Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (igénybejelentését) a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, írásban, az erre rendszeresített adatlapon, telefon útján, illetőleg a Szolgáltató Internet oldalán található elektronikus adatlapon teheti meg. Az igény regisztrálásának létrejöttéhez elegendő, hogy az Előfizetői igény az ügyfélszolgálatra megérkezzen. A szóban, telefon útján tett igénybejelentést azzal egy időben az ügyfélszolgálat rögzíti. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat.
- (5) Az igénybejelentés (adatlap) kötelező - szerződéskötéshez szükséges – minimális tartalma:
  - a) üzleti / intézményi Előfizető esetén az Előfizető cégneve, székhelye vagy telephelye, esetleg fióktelepe, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám, adószám;
  - b) az Előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat;
  - c) a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) pontos címe
  - d) az igényelt szolgáltatás(ok), szolgáltatáscsomag megjelölése
  - e) a szolgáltatás létesítésének kért időpontja;
  - f) Előfizetői szerződés időtartama;
  - g) az igénybejelentés helye és időpontja.
- (6) Bármely adat hiányában az ajánlat joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 5 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.
- (7) Az ajánlattételt követően a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az ajánlattevőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az Előfizetői Szerződést megkötni. Amennyiben igénylő bármely adata az igénybejelentést követően megváltozik, igénylő köteles azt Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltatót felelősség nem terheli és az ebből eredő mindennemű kárt Igénylő/Előfizető viseli.



## 4.1.2. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

- (1) Az Előfizető szolgáltatások igénybevételének feltétele az Előfizetői szerződés írásban történő megkötése.

## 4.2. Az Előfizetői szerződés megkötése

- (1) A Venien Kft. által kínált szolgáltatások eléréséhez Előfizetői szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó szerződési feltételeket a felek egyedi Előfizetői szerződésbe foglalják.
- (2) A szolgáltatás nyújtására vonatkozó Előfizetői Szerződés írásban jön létre a Felek között. Az üzleti/intézményi, írásbeli Előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az üzleti/intézményi Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló, 1 hónapnál nem régebbi cégkivonatát, a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát. A Szolgáltató a fentiektől eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselő jogáról más megbízható módon már meggyőződött.
- (3) Az Előfizetői szolgáltatás igénylése esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, különösen az alábbi esetekben:
  - a.) ha az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben, bármilyen szolgáltatásból eredően, díjtartozása van,
  - b.) ha az igénylővel szemben számlatartozása miatt más távközlési Szolgáltató az igénylő szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
  - c.) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
  - d.) ha az igénylő más Szolgáltatót megtevesztett, és ezzel kárt okozott,
  - e.) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződését egy éven belül díjtartozás miatt felmondta.
  - f.) az ajánlat műszakilag valamilyen oknál fogva nem megvalósítható vagy a szolgáltatásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak
- (4) Az Előfizetői szerződést írásban történő megkötése alkalmával a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői szerződést, az ÁSZF kivonatát – az Előfizető erre irányuló kérése esetén az ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

(5) Az Előfizetői szerződést írásban történő megkötése alkalmával az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított Egyedi Előfizetői Szerződés nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az Előfizetői Szerződés nyomtatvány, amíg azt mindkét fél alá nem írja Igénylőlapnak minősül. Az írásban megkötött egyedi Előfizetői szerződések kötelező tartalmi elemei (amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik):

- a.) a Szolgáltató neve, címe, ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának a címe,
- b.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- c.) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám.
- d.) az Előfizető hozzájárulása az Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott célokból eltérő felhasználásához,
- e.) az Előfizetői szerződés tartama,
- f.) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje,
- g.) az Előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, az Előfizető hívószáma és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- h.) természetes személynek nyilatkoznia kell, hogy a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni,
- i.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- j.) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek, a díjak megfizetésének feltételei,
- k.) a szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételei,
- l.) szerződés megszűnésének feltételei,
- n.) utalás az ÁSZF azon pontjaira, mely a szerződésszegés jogkövetkezményeit tartalmazzák,
- m.) hibabejelentés, számlapanasz, reklamáció bejelentés szabályai,
- o.) szerződésmódosítás feltételei,
- p.) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetén mely szervek jogosultak az Előfizető bejelentése alapján eljárni,
- q.) előválasztással választott közvetítőszolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok,
- r.) tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- s.) szerződéskötés helye és időpontja,
- t.) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, hogy a szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.
- u.) a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevek
- v.) szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavak

### 4.3. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

(1) A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A Szolgáltató az Előfizetői igényt abban az esetben elégíti ki, ha szolgáltatás telepítésének nincsenek műszaki, jogi korlátai.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (2) A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás telepítésének, igénybevételének ill. elérhetőségének különös feltételeit, korlátaikat az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).
- (3) Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.
- (4) Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli.
- (5) Az egyes előfizetői szolgáltatások igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező számítógépi programokat (szoftvereket) Szolgáltató Előfizető rendelkezésére bocsátja. A rendelkezésre bocsátott szoftver felhasználásával kapcsolatos kérdéseket Felek külön megállapodásban rögzítik.

## 5. AZ ELŐFIZETÉSI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK)

- (1) Az Előfizetői Szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő, az alábbiakban meghatározott vállalási időn belül, de a lehetőleg legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.
- (2) A szerződés aláírását követően a Szolgáltató **VenienTel** szolgáltatás esetén 30 napon belül telepíti az igényelt szolgáltatást és aktivizálja a hozzáférést.
- (3) Ha a kiépítést az Előfizető vagy – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső – harmadik személyek közreműködésének nem megfelelő volta akadályozza, így különösen, ha Előfizető nem biztosítja Szolgáltatónak a hozzáférést a telephelyhez, úgy a kiépítési idő megfelelően meghosszabbodik.
- (4) Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés, a szolgáltatás telepítésének és aktiválásának feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás megkezdésére a (2) bekezdésben foglaltaknál későbbi időpontban állapodnak meg.
- (5) A Szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni.

## 6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

- (1) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérési módszerét a 2. számú melléklet tartalmazza.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (2) A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés
- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
  - vis maior miatt történt,
  - 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 Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

## **7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

### **7.1. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája**

- (1) A 4.2. pont (6) bekezdése tartalmazza az Előfizetői szerződések kötelező tartalmi elemeit. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges továbbá
- Az Előfizető napközbeni elérhetősége (értesítési cím, mobil telefonszám, egyéb telefonszám)
  - Kapcsolattartó személy neve, külön megjelölve a műszaki és a számlázási kapcsolattartó
  - Számlaküldési cím
- (2) Az egyedi Előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.
- (3) A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az Előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az Előfizetőt.
- (4) A felhasználói neveket, jelszavakat a Szolgáltató a szerződés időtartama alatt tartja fenn, a szerződés megszűnését követően ezek a felhasználói információk törlődnek. A jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:
- a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat a Szolgáltatói rendszer automatikusan generálja
  - a Szolgáltató munkatársai a helyszíni telepítéskor a szolgáltatások eléréséhez ezen jelszavakat beállítják, és ellenőrzik a szolgáltatások elérhetőségét
  - a Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetőséget biztosít az Előfizetői jelszavak megváltoztatására

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

## 7.2. Az Előfizetői jogviszony létrejötte

- (1) Az egyedi Előfizetői szerződés - az Előfizetői jogviszony - azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi (postai úton, személyesen, vagy telefax útján) az Előfizető által is aláírt egyedi Előfizetői szerződést.
- (2) Az Előfizetői szerződés - általában - határozott időre jön létre. A határozott idejű szerződés automatikusan határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

## 7.3. A legrövidebb szerződési időszak

- (1) Amennyiben Felek másként nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés hatályba lépésének napja az Egyedi Előfizetői Szerződés mindkét Fél által történő aláírásának napja.
- (2) Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén – a (3) bekezdésben szabályozott eseteket kivéve - : Előfizetők esetén egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

## 8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI

- (1) A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Venien Kft-vel szemben fennálló díjtartozása nincs.
- (2) Az Előfizetői szerződés módosítása történhet az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításával, ill. az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.
- (3) A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más *tájékoztatás* közzétételéről rendelkezik, az alábbiak szerint tesz eleget:
  - a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. internetes honlapján közzéteszi,
  - b) az abban foglaltakról telefonon működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad
- (4) Ha az Általános Szerződési Feltételek az Előfizető *értesítéséről* rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:
  - a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);
  - b) elektronikus levélben;
  - c) egyéb elektronikus hírközlés útján (telefon);

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (5) A (4) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott esetekben a Szolgáltató maradandó módon (hangfelvétellel, számítógépes adatrögzítéssel, elektronikus dokumentum) rögzíteni köteles, hogy a szóbeli vagy elektronikus értesítést az Előfizető tudomásul vette.

## 8.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

### 8.1.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

- (1) A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői szerződésben foglaltakat módosítani. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás, új jogszabály hatálybalépése vagy hatósági döntés indokolja;
- b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- c) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:

- 1) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
- 2) új szolgáltatási csomagok bevezetése;

- (2) Az (1) bekezdés d) pontjában felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

### 8.1.2. Az Előfizető értesítése az egyoldalú szerződésmódosításról

- (1) A Szolgáltató köteles a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. Az ÁSZF módosításáról szóló, bármely módon megvalósított értesítésnek legalább a következő információkat kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét,
- e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- g) az Előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (2) A Szolgáltató az értesítésben köteles az Előfizetők figyelmét felhívni arra, hogy az értesítést követő 8 napon belül az Előfizető jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- (3) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.
- (4) Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést a (3) bekezdésben meghatározott esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- (5) A Szolgáltató nem köteles az (1) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására hivatkozással a (3) és (4) bekezdésben meghatározott időn belül az azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.
- (6) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti.
- (7) A Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak abban, hogy az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződésmódosítás elfogadásának minősül.
- (8) Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF és az Egyedi Szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását a következő esetekben:
  - a) a társszolgáltatók díjainak ill.- szerződési feltételeinek megváltozása;
  - b) a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételeinek megváltozása;
  - c) a Szolgáltató üzletpolitikájának megváltoztatására irányuló határozott szándéka
  - d) a Szolgáltatás nyújtására irányadó jogszabályok megváltoznak;
  - e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen ha az a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja;
  - f) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (9) A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligények alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

## 8.2. Az Előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

### 8.2.1. Áthelyezés

- (1) Az Előfizető díjazás ellenében kérheti a Szolgáltatótól az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését. Szolgáltató az Előfizetői bejelentés alapján az igényt nyilvántartásba veszi és – a műszaki feltételek megléte esetén - értesíti az Előfizetőt az áthelyezés lehetőségéről.
- (2) Amennyiben az Előfizető igénye a kérelem beérkezését követő 30 napon belül megvalósítható, úgy Szolgáltató erről Előfizetőt tájékoztatja, és az Előfizetői hozzáférést áthelyezi.
- (3) Amennyiben az áthelyezési igény a kérelem beérkezését követő 30 napon belül műszaki feltételek hiányában nem valósítható meg, erről Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) a kérelmezéstől számított 15 napon belül értesíti. Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői jogviszony szünetel.
- (4) Az Előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatására irányuló szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató jelen ÁSZF 3. számú mellékletében (Díjszabás) meghatározott díjat jogosult Előfizetőnek felszámolni.

### 8.2.2. Átírás

- (1) A Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna.
- (2) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a távbeszélő számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.
- (3) Az átírás teljesítésének határideje Előfizető erre vonatkozó kérelmének kézhezvételét követő (15) nap. Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye is megváltozik.
- (4) Az átírás költsége jelen ÁSZF 3. számú mellékletében (Díjszabás) kerül meghatározásra.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

## 8.2.3. A számlázási cím módosítása

- (1) Az Előfizető kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. Az igényt az Előfizető az Ügyfélszolgálaton írásban jelentheti be. A Szolgáltató 30 napon belül módosítja a számlázási címet. A számlázási cím módosítása díjmentes.
- (2) Előfizető a számlázási címbe bekövetkezett változást köteles a Szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az Előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

## 8.2.4. Előfizetői szám módosítása

- (1) Az Előfizető a Szolgáltatótól kérheti az előfizetői számának megváltoztatását. A Szolgáltató 15 napon belül új előfizetői számot oszt ki az ügyfél részére a rendelkezésére álló számmezőből. Számmódosítás esetén az Előfizető a Szolgáltatótól igényelheti, hogy a korábbi előfizetői számát legfeljebb 6 hónapig ne ossza ki másnak. A Szolgáltató az előfizetői számának megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgálatán útján tájékoztatást ad, amíg az előfizetői számot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.
- (2) Az Előfizetőhöz rendelt előfizetői számot a Szolgáltató megváltoztathatja, amennyiben a Felek ebben megállapodnak, a módosítást jogszabály írja elő vagy a változtatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen és ennek szükségességét a Nemzeti Hírközlési Hatóság igazolta. Az előfizetői szám megváltoztatása díjmentes.

## 8.2.5. Csomagváltás

- (1) Csomagváltásról a Szolgáltató 60 nappal a jelenlegi csomag eltörlése és az új csomagra való áttérés előtt értesíti az Előfizetőt. A díjváltozást a Szolgáltató az Előfizető részéről elfogadottnak tekinti, ha az Előfizető nem jelzi az ellenkezőjét. Ebben az esetben Előfizetőnek joga van a szerződést felmondani az ÁSZF 11.2. pontja alapján. Határozott idejű szerződés esetén a szerződés lejártá előtt nem változtatja meg a Szolgáltató.

## **9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE**

- (1) Az Előfizetői jogviszony szünetel, ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférés helyének megváltoztatását kéri, és azt a Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt nem tudja teljesíteni. A szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt ilyen esetben díjfizetési kötelezettség nem terheli.
- (2) A szolgáltatás szünetelhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői, ill. Szolgáltatói kezdeményezésre. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az Általános

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartás esetét -, vagy ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles.

## 9.1. Szünetelés jogszabályban meghatározott okból

- (1) Az Előfizetői szolgáltatások szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

## 9.2. Szünetelés az Előfizető kérésére

- (1) Előfizető az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetését nem kérheti, amennyiben a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.
- (2) Az Előfizető kérésére az Előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet. Az Előfizető erre vonatkozó kérését írásban, legalább a szünetelés kezdő időpontja előtt 10 nappal köteles benyújtani Szolgáltatóhoz. Szünetelés időtartama egy naptári éven belül nem haladhatja meg egyéni Előfizető esetén a 6 (hat) hónapot ill. üzleti/intézményi Előfizető esetén a 2 (kettő) hónapot.
- (3) Az Előfizető által kért szünetelés időtartamára az Előfizetőnek a havidíj 20%-át kell megfizetnie. Az előfizetéshez tartozó eszközberleti díj fizetése az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetése alatt is esedékes.
- (4) Az Előfizető által kért szünetelés időtartama beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az Előfizetői jogviszonyt nem érinti. Amennyiben az Előfizetői szerződés határozott időre szól, és a szüneteltetést az Előfizető kezdeményezte, a határozott idő meghosszabbodik a szolgáltatás szüneteltetésének idejével.

## 9.3. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból

- (1) Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:
  - a) az Előfizető a szüneteltetést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg
  - b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- (2) Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem terheli Szolgáltatót ezen kötelezettség, ha szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

**10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY  
KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL  
VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI  
SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK  
AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

**10.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból**

- (1) A Szolgáltató nem köteles semmilyen szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.
- (2) Jogszabályban meghatározott esetekben a Kormány ill. a miniszter korlátozhatja a hírközlési szolgáltatásokat.

**10.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló okból**

- (1) Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:
  - a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelésség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
  - b) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti ill. a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja,
  - c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot, vagy ha adott, de az nem, vagy – a jóváírások következtében – már nem fedezi a díjtartozás összegét. Ebben az esetben Szolgáltatónak jogában áll a díjtartozás kiegyenlítéséig a kimenő forgalmat korlátozni.
- (2) A Szolgáltató köteles az előző (1) bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.
- (3) Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:
  - a) az előfizető hívhatóságát,
  - b) a segélykérő hívások továbbítását,
  - c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
  - d) hibabejelentőjének elérhetőségét.

## **11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

### **11.1. A Szerződés megszűnésének esetei**

(1) Az Előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártával, feltéve, hogy az előfizető a felmondási szándékát, írásban a lejáratot megelőző 30 nappal bejelentette szolgáltató részére.
- b) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével. A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző (60) nappal értesíti
- c) bármely Fél rendes felmondásával (határozott időtartamú szerződés kivételével);
- d) bármely Fél rendkívüli felmondásával
- e) a Felek közös megegyezésével

(2) A határozott időre kötött Szerződés a határozott időtartam lejártával, amennyiben az előfizető a felmondási szándékát, a lejáratot megelőzően 30 nappal írásban nem jelzi, úgy automatikusan határozatlan idejű szerződéssé alakul.

(3) A Szerződés felmondása akkor hatályos, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy levélben kikézbesítették a másik Félhez. A tértivevénnyel feladott figyelmeztető és felmondó leveleket kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az kétszer „nem kereste” „címezett ismeretlen” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza.

### **11.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről**

(1) A határozatlan idejű szerződést az Előfizető indoklás nélkül - 8 napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondhatja. A felmondási idő – a kézhezvételtől számított – 8 nap. A felmondást a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell eljuttatni.

(2) Az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

(3) A határozott idejű szerződés a lejárát előtt az Előfizető által 8 napos felmondási idővel abban az esetben mondható fel – feltéve, hogy a felmondás indoka nem a Szolgáltató súlyos szerződésszegése – , ha az Előfizető a határozott időből még hátralévő hónapok után járó havi díjakat, valamint kedvezmény esetén a 17.6. (2) pont alapján az addig igénybevett kedvezményt egy összegben megfizeti.

(4) Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

## 11.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

- (1) Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 11.3.(4) ill. (5) pontban meghatározottak kivételével 60 nap.
- (2) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.
- (3) A felmondásnak tartalmaznia kell:
  - a) a felmondás indokát, és
  - b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
  - c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi
- (4) Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést (15) napos határidővel mondhatja fel, ha az Előfizető
  - a) akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető Szolgáltatói értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
  - b) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
  - c) az Előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja.
  - d) az Előfizetői szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol
  - e) az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti ill. a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja
- (5) 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 értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.
- (6) Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (7) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot. Nem jogosult felmondani akkor sem, ha az Előfizető a díjtartozásösszezszerűségét 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.
- (8) Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az Előfizetői szolgáltatást/szolgáltatásokat korlátozni.
- (9) A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak. A szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza.

## 12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

### 12.1. A hibabejelentő elérhetősége

- (1) Hibabejelentés, műszaki probléma az alábbi módokon tehető:

**A Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen:**

Az ügyfélszolgálat címe: 1039 Budapest, Tegez u. 3.

Az ügyfélszolgálat nyitvatartása: munkanapokon 9:00-17:00

**Telefonon:**

Telefonszám: 06-1-439-0066

Telefax: 06-1-439-0067

E-mail alapú hibabejelentés: info@venien.hu

- (2) A hibabejelentés telefonon, faxon, személyesen és e-mail-en is bejelenthető. A hibabejelentéskor az Előfizetőnek azonosító kódjára kell hivatkoznia. Minden egyes hibabejelentés rögzítésre kerül, a hibaelhárítás/karbantartás folyamatos.
- (3) A Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó ill. közreműködő igénybevételére.

### 12.2. A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete

- (1) Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (2) Hibaelhárítás érdekében a szolgáltató munkanapokon: 9-17 óráig hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható a 12.1. (1) bekezdésben megadott telefonszámon. A hibabejelentő szolgálat élőhangos, ahol a beérkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül élőhangos operátor jelentkezik, aki az Előfizető hibabejelentését regisztrálja.
- (3) A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, közli a hibafelvétel sorszámát, a bejelentést nyilvántartásba veszi és haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítása céljából.
- (4) A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
  - b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
  - c) a hibajelenség leírását,
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra)
  - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
  - f) a hiba okát,
  - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét, eredménytelenségét (annak okát)
  - h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.
- (5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.
- (6) Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy
- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
  - b) a hiba kijavítását megkezdte,
  - c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 14.1.(6) pontban meghatározott díjcsökkentést nyújt.

## 12.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek

- (1) A Szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibaelhárítást. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodás a Szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított (120) órán belül megjavítsa ill. a hibaforrást kiküszöbölje és a hibátlan teljesítést biztosítsa.
- (2) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítása a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő (120 óra) a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

## 13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)

### 13.1. Az ügyfélszolgálat működése

- (1) A szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői bejelentések ill. igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére, ügyfélszolgálatot valamint hibabejelentő szolgálatot működtet.

#### **Ügyfélszolgálat elérhetősége:**

**Nyitvatartása:** munkanapokon 9:00-20:00

**Telefon:** 06-1-439-0066

**Fax:** 06-1-439-0067

**Hibabejelentés:** munkanapokon 9:00-20:00

**Telefonszám:** 06-1-439-0066

**Telefax:** 06-1-439-0067

**E-mail alapú hibabejelentés:** info@venien.hu

- (2) A Szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy:
- az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
  - az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az előfizetőt,
  - az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- (3) Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül értesíti.
- (4) Az előfizető a reklamációt telefonon, írásban postai úton – ajánlott, tértivevénnyel ellátott levél -, vagy elektronikus levélben (e-mail) illetőleg személyesen (nyitvatartási időben) juttathatja el a Szolgáltató részére.

### 13.2. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (1) Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.
- (2) Ha az előfizető a számlán szereplő díj összezszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő (5) napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik.
- (3) A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.
- (4) Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett 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 megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.
- (5) Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.
- (6) Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.
- (7) Előfizető számlareklamációval a kibocsátástól számított 1 éven belül élhet. Ha az Előfizető a számla kibocsátásától számított 1 éven belül nem él reklamációval, a számlán szereplő összeget a Szolgáltató elfogadottnak tekinti.
- (8) Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt, köteles visszafizetni az előfizető részére.
- (9) Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult minőség-felügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlapja: [www.fvf.hu](http://www.fvf.hu); központi cím: 1088 Budapest József krt. 6; levélcím: 1364 Budapest, Pf. 234; telefon: 06-1-459-4917), a

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja. [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06-1-472-8900), a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (címe: Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520 honlapja: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.

## 13.3 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

- (1) A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.
- (2) A képviselő a hozzá benyújtott beadványt köteles megvizsgálni. A célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. A képviselő a beadvány alapján:
  - a) tájékoztatja a bejelentőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, illetve előfizetői szerződésben meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról,
  - b) felszólíthatja a szolgáltatót az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, illetve előfizetői szerződés megsértésének megszüntetésére, illetve intézkedés megtételére,
  - c) kezdeményezheti a hatóság hivatalból történő eljárását,
  - d) más hatóságnál megfelelő eljárás megindítását kezdeményezheti
- (3) A képviselő a hozzá érkező bejelentéseket rendszerezi és az előfizetők nagy számát érintő vagy egyéb, megítélése szerint jelentős esetben a hatóság számára a hivatalból történő eljárásához szükséges megállapításokat tartalmazó intézkedési javaslatot tesz.

## 13.4. Kötbér és díjcsökkenési igények intézése

- (1) Hibás teljesítés esetén, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben a szolgáltató a kötbért és a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.
- (2) Az átírási határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

## 13.5 Kártérítési igények intézése

- (1) Ha az előfizető a szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (2) A szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának, illetve a követelés elismerésének.
- (3) Amennyiben a szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.
- (4) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani

## **14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA**

### **14.1. Kötbér**

- (1) A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás:
  - a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható
  - b) hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
  - c) igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód
- (2) Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított százhusz (120) órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a százhuszonegyedik (121.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. A kötbér maximuma három (3) havi előfizetési díj.
- (3) Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 14.1. (2) bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- (4) Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 (nyolc) órát meghaladja.
- (5) Korlátozott használhatóságot okozó hibás teljesítés esetén a Szolgáltatónak nem kell kötbért fizetnie, ha az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.
- (6) Ha a Szolgáltató a hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható - átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, abban az esetben az előfizető részére a havi előfizetési díjből 15%-os díjcsökkentést nyújt, mely a Szolgáltató egyidejű kötbérfizetési kötelezettségét kizárja.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (7) A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

## 14.2. Kártérítés

- (1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.
- (2) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.
- (3) A szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
- (4) A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

## 14.3. Az Előfizető által okozott hiba

- (1) A szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget az előfizetői szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:
- (a) az előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
  - (b) a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
  - (c) az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
  - (d) a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
  - (e) a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
  - (f) a tápellátás hibája;
  - (g) a szolgáltató érdekkörén kívül eső Internet kapcsolat kiesés, alacsony sávszélességre, sávszélesség ingadozásra visszavezethető rendellenes működés, átmeneti vagy tartós minőségi probléma, egyéb hiba;
  - (h) vis maior
- (2) 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

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

## 14.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

- (1) Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba-megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.
- (2) Az Előfizető a 13.2.(1) és a 12.2.(6) bekezdésekben meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni.
- (3) Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.
- (4) Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

## 15. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

- (1) A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

## 16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

- (1) A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képező adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

## 17. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA ÉS KIEGYENLÍTÉSÜK

### 17.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

- (1) Az Előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak mértékét, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak, forgalmi díjak mértékét; a díjazási időszakok meghatározását; a díjfizetés ill. számlázás módját és idejét; kedvezmények feltételeit; az Előfizető által választható díjcsomagokat és a díjcsomagba tartozó díjakat és mértékét jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

### 17.2. A számla tartalma, formája; tételes számlamelléklet

- (1) Szolgáltató az Előfizető részére kiállított *számlához* tartozó *mellékletben* az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban tünteti fel, amelyben legalább a helyi-, a belföldi távolsági-, és nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon hálózatokban végződött szolgáltatások díja, valamint a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja elkülöníthető.

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (2) Szolgáltató az Előfizető kérésére, az előfizetői szerződésben tett nyilatkozata alapján a rendszeresen kiállított számlához a fentieknél **részletesebb számlamellékletet** is biztosít abból a célból, hogy előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat.
- (3) Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához tartozó *számlamellékletet*, ill. az előfizető előzetes kérése alapján *részletes számlamellékletet*, előfizető részére elektronikus formában biztosítja és teszi elérhetővé.
- (4) A hívó előfizető számára ingyenes hívások - beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat - nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

### 17.3. Számlázás módja

- (1) A szolgáltató az esedékes díjakról legalább havonta számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi.
- (2) Az előfizető köteles a szolgáltató által kiállított számla alapján az egyedi szolgáltatási szerződésben megállapított egyszeri és ismétlődő díjakat a számlán meghatározott határidőben megfizetni. A számlák megfizetése átutalással, azonnali beszedési megbízással vagy postai csekk útján történik.
- (3) Az előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőben kifogásolhatja meg.
- (4) A szolgáltató a szolgáltatási díjakat az ÁSZF-ben meghatározott módon jogosult módosítani. A módosításról szóló előfizetői értesítés megküldését követően az előfizetőnek a díjmódosítás elutasítására vonatkozó előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás a módosítás előfizető részéről történő elfogadásának minősül

### 17.4. Tájékoztatás a részletes kimutatásról (tételes számlamelléklet)

- (1) A szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéshez szükséges mértékben, előfizető kérésére köteles feltüntetni azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámlázás helyességét. Ez a kimutatás (részletes híváslista) nem tartalmazhat *a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot* a (2) bekezdésben meghatározott esetet kivéve:
- (2) Ha az előfizető a szolgáltatótól az (1) bekezdésben megjelölnél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat és ezeknek a megismerésére Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (3) Szolgáltató a hozzájárulás meglétét, ill. annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

## 17.5. Díjsomagok

- (1) Előfizető jogosult díjsomag választására, amennyiben az előírt feltételeknek megfelel. A választható díjsomagokat és a díjsomagok igénybevételének feltételeit jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.
- (2) A díjsomag keretében Szolgáltató jogosult olyan díjakat is képezni, amelyekkel kapcsolatban az egyes távbeszélő szolgáltatási díjelemekkel, illetőleg a szolgáltatás igénybevételének egyes feltételeivel összefüggő díjmértékeket egymásra tekintettel határozza meg.

## 17.6. Kedvezmények

- (1) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató valamely előfizetési szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.
- (2) Amennyiben az előfizető az (1) bekezdésben meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszíti, és annak teljes összegét köteles a szolgáltató részére megfizetni. A kedvezményt tartalmazó egyedi előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely a polgári peres eljárásban felhasználható.
- (3) A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve, az előfizetők meghatározott csoportja számára

## 17.7. Óvadék, az Előfizető fizetési készségének illetőleg képességének biztosítása

- (1) Szolgáltató jogosult Előfizetőt óvadék nyújtására kötelezni, amennyiben Előfizető Előfizetési szerződést köt Szolgáltatóval **VenienTel** szolgáltatás igénybevételére.
- (2) Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés aláírásával egyidejűleg az óvadék összegét pénzben a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Szolgáltató az Egyedi Előfizetői szerződés aláírásával ismeri el annak hiánytalan átvételét.
- (3) Amennyiben Előfizető az esedékes fizetési kötelezettségének (15) naptári napon túl nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadék összegéből kielégíteni.
- (4) Szolgáltató az óvadék összegét *havonta*, folyamatosan 6 egyenlő részletben maradéktalanul jóváírja az Előfizetőnek az esedékes díjakról *havonta* megküldött számla összegéből, amennyiben Előfizető fizetési kötelezettségét szerződés szerűen

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

teljesíti és Szolgáltató nem él hat (6) egymást követő naptári hónapon belül azon jogával, hogy Előfizetővel szembeni díjigényét az óvadék összegéből elégtse ki.

- (5) Amennyiben a Szolgáltató az óvadék összegéből a díjhátralékot levonja, Előfizető köteles az óvadék összegét a *levont és az azidáig jóváírásra került összeggel* a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő (15) napon belül az (1) bekezdésben meghatározott összegre kiegészíteni.
- (6) Amennyiben Előfizető nem teljesíti (5) bekezdés szerinti kötelezettségét, Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás korlátozására a 11.2. pontban meghatározottak szerint. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát (30) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
- (7) Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, Szolgáltató az óvadék összegének tartozásokkal csökkentett részét kamatmentesen, egy összegben megfizeti Előfizető részére.

## 18. SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

- (1) A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok
  - a) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv.,
  - b) a számhordozhatóság szabályairól szóló 46/2004. (III. 18.) Korm. rendelet,
  - c) a számhordozási központi referencia adatbázisról szóló 10/2004. (IV.22.) IHM rendelettel módosított 17/2003. (XII. 27.) IHM rendelet,
- (2) A MAGYAR TELEKOM NyRt. telefonszolgáltató (továbbiakban: átdó szolgáltató) előfizetőjének lehetősége van arra, hogy a számhordozhatóságra biztosított lehetőségével élve, vezetékes távbeszélő szolgáltatás igénybevételére a felhasználás helyének megváltoztatása nélkül a Venien Kft-t (továbbiakban: átvevő szolgáltató) válassza és az előfizető az általa megjelölt kapcsolási számokat megtartsa.
- (3) Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az előfizetői szerződés megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.
- (4) Az átvevő szolgáltató eljár az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átdó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében.
- (5) Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban való közzétételéről gondoskodni.
- (6) Az előfizető az átdó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, számtartomány egységekre, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (7) Az igénylő az igénylőlapon köteles nyilatkozni arról, hogy a vezetékes távközlési szolgáltatás-hozzáférési pontnak, melyre a szolgáltatást kéri
- a) ki az előfizetője;
  - b) fennálló díjtartozása van-e;
  - c) behajtási-követelési eljárás folyik-e ellene;
  - d) mely kapcsolási számra/számtartományra kéri a számhordozási szolgáltatás biztosítását.
- (8) Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.
- (9) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha az előfizetőnek lejárt számlatartozása áll fenn. Abban az esetben, ha az átadást követően keletkezik ilyen követelés, az átvevő szolgáltató köteles együttműködni az átadó szolgáltatóval a számlatartozás kiegyenlítése érdekében.
- (10) Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény bejelentéséről a beérkezést követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.
- (11) Az átadó szolgáltató a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény – díjtartozás fennállása miatti - elutasításáról és indoklásáról az átvevő szolgáltatót a (10) bekezdés szerinti értesítést követő 2 munkanapon belül értesíti.
- (12) Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető választhat. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

## **19. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKKEL ÖSSZHANGBAN**

A Szolgáltató a közvetítőválasztás lehetőségét nem köteles biztosítani, illetve nem kínál telefon szolgáltatást közvetítőválasztással.

## **20. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE**

Nemzeti Hírközlési Hatóság  
Címe: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési címe: 1525 Budapest, pf.: 75  
Telefonszáma: (1) 457-7100  
Telefax: 1-356-5520  
Honlapja: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)

**21. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

- (1) A hatályos Általános Szerződési Feltételeit és annak Kivonatát Szolgáltató közzéteszi az internetes honlapján, ügyfélszolgálatán valamint az abban foglaltakról távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.
- (2) Az ÁSZF-et és annak kivonatát szolgáltató térítésmentesen bocsátja előfizetői rendelkezésére.

## MELLÉKLETEK

### *1. számú melléklet: Szolgáltatás-leírás*

#### **VenienTel szolgáltatás (VoIP)**

A VoIP (Voice over IP) a hang Internet alapú (valós idejű) továbbítását megoldó technológia. A technológia segítségével IP hálózaton (Internet, Intranet) IP csomagokba ágyazva hang és fax továbbítható.

Távközlési berendezéseink segítségével hagyományos telefonhálózat (PSTN) telefon alközpontok (PBX), telefonkészülékek Interneten keresztüli összeköttetése válik lehetővé.

A VoIP technológiát a rugalmas felhasználhatóság, nagy teljesítmény és a kiszámítható, alacsony költségek jellemzik. Az Internet alapú továbbítás során egy csatornát több alkalmazás/szolgáltatás használ egyszerre, így a célszerűbb kihasználtság, olcsóbb üzemeltetést eredményez.

A VoIP szolgáltatás technológiai okokból (sávszélesség ingadozás, kapcsolat terhelése, kapcsolat kiesése) gyengébb minőségű lehet, mint a hagyományos (PSTN) hálózat által nyújtott szolgáltatás. A minőség biztosítása érdekében az Előfizetőnek biztosítani kell a megfelelő sávszélességű Internet kapcsolatot, valamint szükség esetén a megfelelő forgalomirányító berendezéseket. (A Szolgáltató alapesetben nem biztosít az Előfizető számára Internet kapcsolatot, ezért nem felel az Internet kapcsolat által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató az Internet kapcsolatot az Előfizető érdekkörébe sorolja.)

A szolgáltatás igénybevételenek feltételei:

- a) az egy időben használatos hangcsatornához szükséges sávszélességű Internet kapcsolat
- b) VoIP átjáró, amely a lokális telefonhálózatot, vagy telefon alközpontot (PBX) köti össze a lokális hálózattal (LAN)
- c) megosztott Internet kapcsolat esetén megfelelő forgalomirányító berendezés, mely a hang megfelelő továbbítását segíti a minőség biztosítása érdekében
- d) VenienTel előfizetés

A rendszer összeköthető telefon alközponttal. A telefonközponttól függően lehetőség van a telefonközpont bekonfigurálására, így a telefonálási szokások, nagyon kismértékben, vagy egyáltalán nem változnak meg.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevevőinek belső, külön kérésre publikus (PSTN hálózathoz elérhető) behívószámot biztosít, amelyet/amelyeket a saját rendelkezésre álló számmezőből oszt ki.

Az Előfizető más szolgáltatónál lévő behívószámot el tudja hordozni, amelyet a Venien Kft. át tud venni. Ez esetben a behívószámra érkező hívások a Szolgáltató központján keresztül, Internet segítségével jutnak el az Előfizetőhöz. A számhordozással kapcsolatos részleteket az ÁSZF 18. pontja tartalmazza.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**  
*Venien Kft.*

---

A Szolgáltató az Előfizetők részére külön díjsomagokat biztosít, amelyeket az ÁSZF 3. számú melléklete, a Díjszabás tartalmazza.

## *2. számú melléklet: Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei*

### **1. VenienTel szolgáltatás**

#### **1.1 Felügyelet**

A Szolgáltató a szolgáltatás mindenkor működőképességét szolgáltatás-felügyeleti rendszerével folyamatosan elemzi.

#### **1.2 Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton**

A szolgáltatás használhatóságát és alapvető minőségi jellemzőit az átviteli protokollokra és technikákra vonatkozó hazai és nemzetközi ajánlások határozzák meg. Ezen ajánlásokat még kiegészített minőségjavító mechanizmusokkal látja el a Szolgáltató.

#### **1.3 Rendelkezésre állás**

A szolgáltatások az év 365 (ill. 366) napján, 24 órában üzemelnek. A hálózat rendelkezésre állása éves szinten 95%. A megfelelő sávszélesség és technikai paraméterek biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé biztosított.

#### **1.4 Internet kapcsolat**

A Szolgáltató nem biztosít az Előfizető számára Internet kapcsolatot, ezért nem felel az Internet kapcsolat által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató az Internet kapcsolat létesítését/felügyeletét az Előfizető érdekkörébe sorolja.

#### **1.5 Szükséges Internet kapcsolat meghatározása VenienFax esetén:**

Javasolt kapcsolat:	ADSL
Javasolt minimális sávszélesség:	96 kbit/sec

(bármilyen megfelelően működő Internet kapcsolat segítségével igénybe vehetők a szolgáltatások)

#### **1.6 Szükséges Internet kapcsolat meghatározása VenienTel esetén:**

Éves rendelkezésre állás:	97 %
Átlagos csomagvesztési arány:	0-2 %
Maximális csomagkésleltetés:	500 ms
Csomagkésleltetés középértéke:	40-400 ms
Hangsatornánként:	40 kbit/sec sávszélesség (minimum 128kbit/s mindkét irányba)

#### **1.7 Kapacitás, torlódás:**

A szolgáltatások nyújtása során felléphetnek a Szolgáltató hálózatán belüli, vagy más a végződtetéshez szükséges távközlési szolgáltató hálózatában lévő torlódások. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy adott esetben más, esetleg egyszerre több szolgáltató felé továbbítsa a hívásokat.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

## 1.8 Minőségi célértékek

VenienTel (VoIP) szolgáltatás a Szolgáltató az alábbi minőségi célértékeket vállalja:

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési Idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött."	<= 30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: 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.	<= 72
Bejelentett díjreklamációk	A bejelentett díjreklamációk	Számítással, a díjreklamációk	<= 30

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

*Venien Kft.*

<p>kivizsgálásának és elintézésének határideje [megkezdett naptári nap]</p>	<p>kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.</p>	<p>kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.</p>	
<p>Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]</p>	<p>A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.</p>	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.</p>	<p>&gt;= 95</p>
<p>Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]</p>	<p>Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.</p>	<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi</p>	<p>&gt;= 75</p>

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

		kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.)	
Sikertelen hívások aránya [%]	A sikertelen hívások aránya a megkísérelt hívások számához képest.	A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikertelen vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-al.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- belföldi távolsági hívások esetén kevesebb, mint 3</li> <li>- belföldi mobil hívások esetén kevesebb, mint 4</li> <li>- külföldi hívások esetén kevesebb, mint 5</li> </ul>
Hívásfelépítés idő [megkezdett másodperc]	A leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	Az elvégzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- belföldi távolsági hívások esetén kevesebb, mint 30 mp</li> <li>- belföldi mobil hívások esetén kevesebb, mint 60 mp</li> <li>- külföldi hívások esetén kevesebb, mint 30 mp</li> </ul>

## 1.9 A szolgáltatásban résztvevő eszközök

A szolgáltatást végző berendezések (routerek, szerverek, VoIP kapuk, központok, stb.) és a rajtuk futó szoftverek (operációs rendszer, applikációk, stb.) korszerűek. A berendezések biztonságos működését szünetmentes tápegységek és nagyobb áramkimaradást is kivédő generátorok biztosítják.

A Szolgáltató VoIP szolgáltatásának alapvető minőségi jellemzői megfelelnek az alaphálózatra, valamint az alkalmazott átviteli protokollokra és technikára vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok és ajánlások (ITU-T, ETSI, IETF) meghatározásainak.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

## 3. számú melléklet: Díjszabás

### 2. Forgalmi díjak

#### 2.1 Belföldi forgalmi díjak

Hívásirány	Nettó ár [Ft / perc]
Belföldi vezetékes	6,00
Belföldi mobil	42,00

A forgalmi díjak másodperc alapon, hívásfelépítési díj nélkül, forintban értendők és az ÁFA-t nem tartalmazzák. A hívásdíjak minden időben érvényesek.

#### 2.2 Nemzetközi forgalmi díjak

A VenienTel díjcsomag nemzetközi forgalmi díjait a 3/A. számú melléklet tartalmazza. A forgalmi díjak másodperc alapon, hívásfelépítési díj nélkül, forintban értendők és az ÁFA-t nem tartalmazzák. A hívásdíjak minden időben érvényesek.

A VenienTel Pro díjcsomag nemzetközi forgalmi díjai a következők:

Díjzóna	Nettó ár [Ft / perc]
1. díjzóna	15,00
2. díjzóna	25,00
3. díjzóna	40,00
4. díjzóna	50,00
5. díjzóna	60,00
6. díjzóna	70,00
7. díjzóna	80,00
8. díjzóna	100,00
9. díjzóna	130,00
10. díjzóna	200,00
11. díjzóna	415,00
12. díjzóna	2000,00

A díjzónákhoz tartozó hívásirányokat a 3/B. számú melléklet tartalmazza. A forgalmi díjak másodperc alapon, hívásfelépítési díj nélkül, forintban értendők és az ÁFA-t nem tartalmazzák. A hívásdíjak minden időben érvényesek.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

## 3. Egyszeri, havi és eljárási díjak

Megnevezés	Nettó ár [Ft]	Egység	Megjegyzés
Belépési díj	6 000	alkalom / ügyfél	
kapcsolási vagy hívásfelépítési díj	0	hívásonként	
Havi díj	2 700	hónap / telefonszám	kivéve: korlátozás alatt álló előfizetés havi díja
Havi díj (hosztolt telefonközpont előfizetéssel)	1 500	hónap / telefonszám	kivéve: korlátozás alatt álló előfizetés havi díja
Fizetési felszólítás szóban vagy e-mailben	500	alkalom	
Fizetési felszólítás levélküldeményben	1 500	alkalom	a postaköltséget nem tartalmazza
Szüneteltetés	4 200	év / telefonszám	amennyiben nem kerül a díj előre kifizetésre, úgy elveszíti a számot.
Szüneteltetés beállítási díj	2 000	egyszeri	amennyiben nem kerül a díj előre kifizetésre, úgy elveszíti a számot.
Postaköltség	-		aktuális költség a posta díjszabása szerint
Késedelmi kamat	20	%	20%
Szerződésmódosítási díj (név)átírás	2 000	alkalom	az előfizető személye változik de a jogviszony folyamatos
Adatmódosítás	2 000	alkalom	
Telefonszám lemondása	2 000	alkalom / telefonszám	számonként fizetendő
Telefonszám-változtatás	4 000	alkalom / telefonszám	
Fizetési meghagyás kezelési költsége	5 000	alkalom	
Fénymásolat díja oldalanként	100	oldal	minimum 500 ft + postaköltség
Scannelés oldalanként	100	oldal	minimum 500
Korlátozás megszüntetéséért fizetendő Visszakapcsolási díj	5 000	alkalom / telefonszám	az Előfizető hibájából korlátozott Szolgáltatás újbóli igénybevételeért fizetendő
Számlamásolat díja	1 000	számla / alkalom	+ postaköltség
Új jelszó regisztrálása	1 000	jelszó / alkalom	ügyfél kérésére
Korlátozás alatt álló előfizetés havi díja (rendelkezésre állási díj):	5 000	hónap / telefonszám	az Előfizető hibájából korlátozott szolgáltatás esetén fizetendő havidíj
Előfizető kérésére történt szüneteltetésből való visszakapcsolás díja (parking)	2 000	alkalom / telefonszám	

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**  
*Venien Kft.*

---

Hívásrekordok, nem hiteles számlamásolat e-mailben	500	alkalom	
Nem hiteles számlamásolat e-mailben ügyfél kérésére	500	alkalom	

**4. Különleges számok díjai**

<b>Megnevezés</b>	<b>Egyszeri díj [Ft]</b>	<b>Havi díj [Ft]</b>
Egyszerű szám - a Venien jelöli ki	0	2 700
Választott egyszerű szám - Ügyfél választja ki	10 000	2 700
Szépszám	100 000	100 000

## 4. számú melléklet: Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

### 1. Általános rendelkezések

- (1) A Venien Informatikai Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: "Szolgáltató") az Elektronikus Hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226/2003 (XII. 13) Korm. rendelet 3.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek jelen mellékletét képezi.
- (2) Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.
- (3) Szolgáltató az előfizetők *személyes adatait* bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek..
- (4) Szolgáltató az *előfizetők adatait* a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az Eht. 129.§. (6) e) pontja alapján az előfizető a szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:
  - a) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a szolgáltató,
  - b) az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
  - c) a hívószám kijelzés és hívásátirányítás esetén a kéri-e a hívószámának megjelenítését.

### 2. Jogszabályi háttér

- (1) Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- a) Alkotmányról szóló 1959. évi XX. törvény 59.§. (1);
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”);
- d) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- e) A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény);
- f) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- g) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

### 3. Fogalmi meghatározások

- (1) 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.
- (2) 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.
- (3) adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.
- (4) adattovábbítás:** az adat harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.
- (5) nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.
- (6) 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

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

- (7) **adattfeldolgozó:** 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.
- (8) **adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

## 4. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme

- (1) Szolgáltató az *előfizetők adatait* a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az *Eht. 129.§. (6) e* pontja alapján az előfizető a szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az *Eht. 157.§. (2)* bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak *kezeléséhez*, illetve az adatállományban szereplő adatainak az *Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához*, így különösen ahhoz, hogy:
- a) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a szolgáltató,
  - b) az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
  - c) a hívószámkielzés és hívásátirányítás esetén a kéri-e a hívószámának megjelenítését.
- (2) Szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető adatait az általa nyújtott 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 az *Eht. 154. §-a* alapján.
- (3) Az Igénylő, a Felhasználó, valamint az Előfizető *azonosításához szükséges* személyes adatok:
- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
  - b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
  - c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
  - d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alapjelszavai
  - e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai; adatait kezeli.
- (4) Szolgáltató a *szolgáltatási díjak számlázása* érdekében a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli az *Eht 157.§ (2)* bekezdése alapján:
- a) az Előfizető neve;
  - b) az Előfizetői állomás azonosítója;
  - c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
  - d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b) ponttól;
  - e) az igénybevett szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
  - f) az Előfizető által választott fizetési mód;
  - g) az Előfizető által választott fizetési periódus;
  - h) pénzügyesen keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
  - i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
  - j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
  - k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
  - l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
  - m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
  - n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.
- (5) Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása céljából – miután azok műszakilag elengedhetetlenül szükségesek - az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető alábbi adatát kezeli: *kapcsolattartásra alkalmas telefonszám*. A kapcsolattartásra alkalmas telefonszám nélkülözhetetlen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások telepítéséhez (időpont egyeztetés), valamint a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek (különösen a hibaelhárítás határideje) megtartásához.
- (6) *Hibabejelentés* esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti - és egy évig megőrzi az *Eht. 141.§. alapján* a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:
- a) az előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
  - b) az előfizetői / bejelentői hívószámot;
  - c) a hibajelenség leírását;
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - e) a hiba okát;
  - f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - a) az előfizető értesítésének módját és időpontját

## 5. Az adatkezelés módja

- (1) Az Előfizető az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
  - b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
  - c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
  - d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
  - e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről
- (2) Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik, akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.
- (3) Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha az 5. pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

## 6. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

- (1) A 4. pont (3) bekezdés a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig kezeli. A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 3 (három) évig kezeli:
- a) az előfizetői állomás azonosítója;
  - b) az előfizető címét, állomása típusa;
  - c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
  - d) hívó és hívott előfizetői számok;
  - e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
  - f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
  - g) a szolgáltatás dátuma;
  - h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
  - i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.
- (2) A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (3) Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők. Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.
- (4) Kizárólag 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, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

## 7. Az előfizetői adatok továbbítása

- (1) A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

### 7.1. Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

- (1) A szolgáltató
  - a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
  - b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából

csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 7.2. Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

- (1) A Szolgáltató által kezelt adatok az előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:
  - a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatását végzik,
  - b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
  - c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,
  - d) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
  - e) azoknak a szerveknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (2) A Szolgáltató adatszolgáltatás céljából az Eht. 157.§. (2) bekezdés a) pontjában foglalt adatokat a szerződés megszűnéséig, a b)-j) pontokban foglalt adatokat három évig köteles megőrizni.
- (3) A Szolgáltató az (1) bek. c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig- kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott –így különösen a tulajdonosa által letiltott- előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.
- (4) Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

## 7.3. Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizető adatokat egymásnak átadhatják:
  - a) az Eht. 158.§. alapján, a díjfizetési és egyéb szerződésből eredő kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;
  - b) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel;
  - c) az Eht. 150. §. alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából;
  - d) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

## 7.4. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítása

- (1) A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.
- (2) A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó
  - a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
  - b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
  - d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).
- (3) Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.
- (4) A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni. 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 az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.
- (5) Az adatállományból adatot igényelhet
- a) a távközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
  - b) a 7.1. pont (1) bekezdésében írott szerv, illetve hatóság,
  - c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

## 8. Előfizetői hívásadatok

- (1) Az előfizető kérésére a szolgáltatónak -az adatkezelési szabályok figyelembe vételével- biztosítani kell, hogy az előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időt követő 1 évig. Ennek biztosítása az Előfizető ilyen tartalmú nyilatkozata alapján történik.
- (2) A kimutatást (hívásrészletezőt) az előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az (1) bekezdésben meghatározott időn belül.
- (3) A Szolgáltató a kimutatást csak az előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki.
- (4) A kimutatás a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben tartalmazza azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

alkalmas adatot (így különösen nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét).

- (5) A Szolgáltató ezúton felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.
- (6) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Az előfizető a hozzájárulás meglétéről köteles nyilatkozni annak érdekében, hogy a Szolgáltató részére a kimutatást biztosítsa.
- (7) A Szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett, a 226/2003. (XII.13.) Korm. rend. 5. §-ában meghatározott hívószámokat.

## 9. Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezelheti az előfizetőnek az Eht. 157.§. (2) bekezdésében meghatározott adatait. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek módosításáról tájékoztatja az előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.
- (2) A szolgáltató az előfizető adatait harmadik személynek csak az előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés(direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.
- (3) Az előfizető az Adatkezelési nyilatkozaton kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.
- (4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.
- (5) Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (6) Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

## 10. Rosszakarató vagy zaklató jellegű hívások azonosítása

- (1) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozóhatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.
- (2) Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak (Eht. 157.§. (5) bekezdés c) pont) részére hozzáférhetővé teszi.

## 11. Előfizetői címtár

- (1) 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.
- (2) A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
- (3) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
- (4) 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.
- (5) 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.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

- (6) 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.
- (7) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvánvalóan, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

## 12. Adatbiztonság, Szolgáltató kötelezettségei

- (1) Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.
- (2) Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
- (3) 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.
- (4) Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
- (5) 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.
- (6) 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).
- (7) 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.
- (8) Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat 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 azon elvhez, miszerint kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Venien Kft.

---

kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

## 13. Előfizető jogai

- (1) Az adatvédelemről szóló 1992. LXIII. tv. értelmében előfizető:

- a) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről (12. és 13. §), valamint
- b) kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését (14-16. §),
- c) az adatvédelmi nyilvántartásba (28. § (1) bek.) betekinteni, az abban foglaltakról feljegyzést készíteni és kivonatot kérni,
- d) tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen (16/A§)
- e) jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.(17.§)

## 14. Az előfizető kötelezettsége

- (1) Az előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását haladéktalanul köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért és esetleges károkért az előfizetőt terheli minden felelősség.
- (2) 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 igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
- (3) Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételehez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében.

## 15. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

- (1) A Szolgáltató adatvédelmi felelősének

- a) neve: Knyihár György
- b) beosztása: ügyvezető
- c) elérhetősége: [knyihar@venien.hu](mailto:knyihar@venien.hu), 06-1-439-0066

- (2) A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

*Venien Kft.*

---

- b) ellenőrzi a törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot.
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást.