

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI
FELTÉTELEK, AZ R-XX COM
HÁLÓZATBAN NYÚJTOTT
ZÁRTKÖRŰ, HELYHEZ KÖTÖTT
INTERNET SZOLGÁLTATÁSOKRA**

Érvényes: 2015. október 1-től

TARTALOMJEGYZÉK

| 1. általános adatok, elérhetőség | | |
|---|---|------------------|
| 1.1. | a szolgáltató neve és címe | 5. oldal |
| 1.2. | a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők | 5. oldal |
| 1.3. | a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) | 6. oldal |
| 1.4. | a szolgáltató internetes honlapjának címe | 6. oldal |
| 1.5. | a felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) | 6. oldal |
| 1.6. | az általános szerződési feltételek elérhetősége | 8. oldal |
| 1.7. | értesítési eljárások | 9. oldal |
| 2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei | | |
| 2.1. | az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai | 10. oldal |
| 2.2. | az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája | 11. oldal |
| 2.3. | a szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő | 13. oldal |
| 2.4. | az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban | 13. oldal |
| 3. az előfizetői szolgáltatás tartalma | | |
| 3.1. | a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma | 14. oldal |
| 3.2. | a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe | 14. oldal |
| 3.3. | a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás | 14. oldal |
| 3.4. | tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e | 14. oldal |
| 3.5. | a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye | 14. oldal |
| 4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága | | |
| 4.1. | az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere | 15. oldal |
| 4.2. | amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalmmérest, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése | 20. oldal |
| 4.3. | tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet | 20. oldal |
| 5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása | | |
| 5.1. | az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke | 23. oldal |
| 5.2. | az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei | 25. oldal |
| 6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták | | |
| 6.1. | a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba | 27. oldal |

| | | |
|--|---|------------------|
| | vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás | |
| 6.2. | az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) | <u>30. oldal</u> |
| 6.3. | az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja | <u>31. oldal</u> |
| 6.4. | az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje | <u>33. oldal</u> |
| 6.5. | a tudakozó szolgáltatás igénybevétele | <u>33. oldal</u> |
| 6.6. | tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése | <u>33. oldal</u> |
| 7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér | | |
| 7.1. | az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj | <u>35. oldal</u> |
| 7.2. | a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések | <u>39. oldal</u> |
| 7.3. | az akciók és akciós díjak elérhetősége | <u>39. oldal</u> |
| 7.4. | a kártérítési eljárás szabályai | <u>39. oldal</u> |
| 7.5. | a kötbér meghatározása, mértéke és módjai | <u>39. oldal</u> |
| 8. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai | | |
| 8.1 | a számhordozás általános szabályai | <u>40. oldal</u> |
| 8.2 | számhordozási eljárás | <u>40. oldal</u> |
| 9. szerződés időtartama | | |
| 9.1. | a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei | <u>43. oldal</u> |
| 9.2. | az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok | <u>48. oldal</u> |
| 9.3. | az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje | <u>50. oldal</u> |
| 10. adatkezelés, adatbiztonság | | |
| 10.1. | a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama | <u>51. oldal</u> |
| 10.2. | az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről | <u>51. oldal</u> |

| | | |
|--|---|------------------|
| 11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat) | | |
| 11.0 | az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat) | 56. oldal |
| 12. az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná | | |
| 12.0 | az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná | 58. oldal |
| 13. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban | | |
| 13.0 | a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban | 61. oldal |
| 14. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei | | |
| 14.1. | az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség | 63. oldal |
| 14.2. | a szolgáltatás rendeltetésszerű használata | 63. oldal |
| 14.3. | a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek | 63. oldal |
| 14.4. | az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás | 63. oldal |
| 15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása | | |
| 15.0 | műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása | 64. oldal |

Mellékletek:

1. melléklet 65 oldal díjtáblázatok
2. melléklet 68. oldal Mikrohullámú rádióhullámú adatátviteli szolgáltatás leírása
3. melléklet 71. oldal Műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatás leírása
4. melléklet 74. oldal DSL szolgáltatás leírása
5. melléklet 76. oldal HOT-SPOT rádióhullámú adatátviteli szolgáltatás leírása
6. melléklet 78. oldal Adatforgalom mennyiségétől függő díjazással elszámolt csomagok előírásai
7. melléklet 79. oldal Internet hozzáférési díjcsomagok minőségi célértékek
8. melléklet xx. Oldal Bérelt vonali szolgáltatások

1. *Általános adatok, elérhetőség*

1.1 A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése: R-XX COM Távközlési Szolgáltató Kft.

Rövidített elnevezés: R-XX COM Kft.

Adószám: 13641463-2-08

Cégjegyzékszám: 08-09-013641

Székhely: 9372 Csapod, Ciráki u. 11.

Levelezési cím: 9372 Csapod, Ciráki u. 11.

Internet honlap: www.rlan.hu

1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

(cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A szolgáltató ügyfélszolgálat:

9400 Sopron, Patak u. 10.

Nyitva tartás: 9 órától- 17 óráig

Ügyfélkapcsolati pontok:

Ügyfélkapcsolati pontokat szerződéses partnereink üzemeltetik. Elérhetőségükről internetes honlapunkon adunk tájékoztatást.

Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége mely minden távközlési hálózattól azonos díjjal, R-XX COM saját hálózatából díjmentesen érhető el:

Tel: +36 21 221-00-00

Fax: +36 21 221-00-01

A szolgáltató internetes elérhetősége érvényes előfizetői szerződéssel:

uszi@rlan.hu vagy info@rxxcom.hu

A szolgáltató internetes elérhetősége előfizetői szerződés nélkül:

rlan@rlan.hu vagy info@rxxcom.hu

A továbbiakban: szolgáltató

ÁSZF érvényessége:

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) határozatlan ideig – következő módosításig - érvényes.

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az adatok az 1.2. pontban kerültek meghatározásra.

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

Az adatok az 1.1. pontban kerültek meghatározásra.

1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Nemzeti Hírközlési Hatóság

Nemzeti Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.
Telefon: 1-457-7100
Telefax: 1-356-5520

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság

| | |
|--|---------------------------|
| Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100. | Nyitvatartás: |
| Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf.997. | Hétfő: 13.00-18.00 |
| Telefon: 1-468-0500 | Kedd: 9.00-15.00 |
| Telefax: 1-468-0509 | Szerda: 9.00-15.00 |
| | Péntek: 9.00-13.00 |

Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Igazgatóság

| | |
|--|---------------------------|
| Cím: 7624 Pécs Alkotmány u. 53. | Nyitvatartás: |
| Levelezési cím: 7602 Pécs PFÜ Pf.: 459. | Hétfő: 14.00-18.00 |
| Telefon: 72-508-800 | Szerda: 8.00-12.00 |
| Telefax: 72-508-808 | Péntek: 8.00-12.00 |

Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Igazgatóság

| | |
|--|---------------------------|
| Cím: 4025 Debrecen Hatvan u. 43. | Nyitvatartás: |
| Levelezési cím: 4001 Debrecen Pf.230. | Hétfő: 14.00-18.00 |
| Telefon: 52-522-122 | Szerda: 8.00-12.00 |
| Telefax: 52-417-857 | Péntek: 8.00-12.00 |

Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Igazgatóság

| | |
|---|---------------------------|
| Cím: 3529 Miskolc Csabai kapu 17. | Nyitvatartás: |
| Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf.391. | Hétfő: 14.00-18.00 |
| Telefon: 46-555-500 | Szerda: 8.00-12.00 |
| Telefax: 46-411-475 | Péntek: 8.00-12.00 |

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság

| | |
|--|---------------------------|
| Cím: 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15. | Nyitvatartás: |
| Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.689. | Hétfő: 14.00-16.00 |
| Telefon: 62-568-300 | Szerda: 8.00-12.00 |
| Telefax: 62-568-368 | Péntek: 8.00-12.00 |

Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Igazgatóság

Cím: 9400 Sopron Kossuth L. u. 26.
Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.123.
Telefon: 99-518-500
Telefax: 99-518-518

Nyitvatartás:
Hétfő: 14.00-18.00
Szerda: 8.00-12.00
Péntek: 8.00-12.00

Gazdasági Versenyhivatal

levélcím: 1245, Budapest 5.Pf.1036
telefon (központ): 472-8900
fax (központi): 472-8905
cím: 1054, Budapest,
V., Alkotmány u. 5.
honlap: www.gvh.hu

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség:

Budapest Főváros KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
1088 Budapest, József krt. 6.1364 Budapest, Pf. 234.
tel: 4594-917 közp.: 459-4800 fax: 459-4870
bpfogyved@felugyeloseg.datanet.hu

Baranya Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
7621 Pécs, József u. 19. 7601 Pécs, Pf. 241.
tel: (72)215-904 fax: (72)525-572
bodnarj@barko.hu
fogyasztovedelem@barko.hu

Bács-Kiskun Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. 6001 Kecskemét, Pf. 452.
tel.: (76)513-765 Titk.: (76)513-709 fax: (76)513-710
bacsfogy@matavnet.hu

Békés Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. 5601 Békéscsaba, Pf. 284
tel: (66)441-352
fvfbekes@mail.globonet.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3525 Miskolc, Városház tér 1. 3541 Miskolc, Pf. 184.
tel.: (46)500-380 fax: (46)500-381
fogyasztovedelem@borsod.b-m.hu

Csongrád Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
6741 Szeged, Rákóczi tér 1/A. 6741 Szeged, Rákóczi tér 1/A.
tel: (62)562-605 fax: (62)562-602
fogyved@csmkkozig.hu

Fejér Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14.
tel: (22)514-791 fax: (22)311-577
fogyved@felugyeloseg.alba.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9022 Győr, Árpád út 32. 9002 Győr, Pf. 510.
tel: (96)514-484; (96)514-485 fax: (96)514-488
fogyvedgyo@konyv.kozig.b-m.hu

Hajdú-Bihar Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
4024 Debrecen, Vármegyeháza u.1/a. 4002 Debrecen, Pf. 83.
közv.: (52)507-582 közp.: (52)410-501 fax: (52)507-598

fogyved.hajdu@hbmo.hu

Heves Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3300 Eger, Kossuth L. u. 9. 3301 Eger, Pf. 216.

tel: (36)517-138 fax: (36)517-206

fogyved@heves.b-m.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

5000 Szolnok, Ságvári krt. 4. 10. em. 5001 Szolnok, Pf. 218.

tel.: (56) 513-827 fax: (56)343-603

fogyszolnok@chello.hu

Komárom-Esztergom Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

2800 Tatabánya, Fő tér 4. 2801 Tatabánya, Pf. 173.

tel: (34) 517-134 fax: (34)511-217

fogyved@komarom.b-m.hu

Nógrád Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. 3101 Salgótarján, Pf. 95.

tel: (32)520-489 közp: (32)520-474 fax: (32)520-490

fogyasztovedelem@nograd.hu

Pest Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1052 Budapest, Városház u. 7. 1364 Budapest, Pf. 270.

tel.: 318-2681 fax: 318-1639

fogyasztovedelem@pest.b-m.hu

pestmfvf@hotmail.com

Somogy Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7400 Kaposvár, Fő u. 57. 7401 Kaposvár, Pf. 281.

tel.: (82)410-026 tel/fax: (82)424-151

fogvisom@axelero.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.

tel.: (42)414-351 tel.: (42)594-224 fax: (42)504-842

fogyasztovedelem@szabolcs.b-m.hu

kozighivsa@konyv.kozig.b-m.hu

Tolna Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7101 Szekszárd, Szent I. tér 11-13. 7100 Szekszárd, Pf. 136.

tel: (74)411-983; (74)501-260 fax: (74)411-749

tolnafogyved@tolna.b-m.hu

Vas Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

9701 Szombathely, Berzsényi D. tér 1. 9701 Szombathely, Pf. 208.

tel: (94)506-510 fax: (94)312-177

vasfogyved@vas.b-m.hu

Veszprém Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8200 Veszprém, Megyeház tér 1. 8200 Veszprém, Pf. 184.

tel/fax: (88)579-337

veszpremfogyved@veszprem.b-m.hu

Zala Megyei KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D.u.10. 8900 Zalaegerszeg, Pf. 222.

tel.: (92)597-205 fax: (92)597-279

fogyvzal@axelero.hu

1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Ügyfélszolgálaton és Ügyfélkapcsolati pontokon (1.2) kinyomtatott formában, valamint a szolgáltató honlapján .pdf formátumban található meg az ÁSZF.

1.7. Értesítési eljárások

1. A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben
- c) Hirdetmény formájában a hivatalos honlapján

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltatóhoz elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A szolgáltató bizonyos – jogkövetkezésménnyel járó – ügyekben az előfizető részéről indított megkeresések esetén írásbeliséget ír elő. Ezekről az eljárásokról az ÁSZF adott eljárásoknál rendelkezik.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” okkal tér vissza a szolgáltatóhoz.

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

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

3. A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az általános szerződési feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról - önköltségi áron - másolat kérhető, illetve az internetről on-line formátumban elérhető.

4. A szolgáltató nem köteles a 2. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:

Név, Cím, Számlázási cím, Előfizetés jellege: egyéni vagy céges, Adószám(cég esetén a vállalkozás adószáma), Kapcsolattartó (cég esetén cégjegyzésre jogosult személy), Szem.ig szám, Születési hely, idő, Anyja neve, Telefon/ Fax, Munkahelyi telefon, Mobil telefonszám, Beosztás, Megrendelt szolgáltatás neve, Megjegyzés, Kiegészítő adatok, Bekötés helyszínének megközelíthetősége

A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei, igénybevételének módja

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

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

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

Az igénylő (leendő előfizető) igénybejelentést tesz, melyre a szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványon (előfizetői szerződés) ajánlattétellel válaszol.

Az előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az igénylő által aláírt előfizetői szerződés a szolgáltatóhoz visszaérkezik, vagy ennek elmaradása esetén a szolgáltatás beüzemelésének és az előfizető részéről történő átvételének napjával. Amennyiben az előfizető a beüzemelés napjáig a szerződés aláírva nem küldi vissza, a szolgáltatás átadásának-átvételének napjával a szerződést – ráutaló magatartással – megkötöttnek kell tekinteni.

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

Jelen ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja, azon településeken és/vagy településrészekben ahol a szolgáltatás nyújtásához szükséges infrastruktúra kiépítésre került. A szolgáltatás igénybevételének lehetőségeiről a szolgáltató folyamatosan – naprakész – tájékoztatást nyújt internetes honlapján vagy ügyfélszolgálatán.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Amennyiben az előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, úgy a szolgáltatás igénybevételének további műszaki előfeltétele, hogy a két autonóm rendszer közötti irányítási protokollt az előfizető biztosítsa.

A forgalom szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

Amennyiben az előfizető olyan Internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzést követően teljesíthető a szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az előfizető és a szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

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.

A szolgáltatás típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás típusok leírásai tartalmazzák

A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem köti, bármely előfizetői szerződést csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 2.2.1. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

2.2.1. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Természetes személy a szerződés megkötésekor köteles igazolnia magát a következő iratok valamelyikével: személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány)

- Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma.
Nem természetes személy szerződéskötése esetén a Szolgáltató bekéri a cég aláírási címpéldányát és ha a szerződést aláíró nem rendelkezik ilyennel, akkor meghatalmazást az aláírási címpéldányon szereplő személytől.

2.2.2. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés érvényességi ideje lehet:

- határozatlan időre kötött
- határozott idejű szerződés

A határozott idejű szerződés automatikusan, a határozott idő elteltével megszűnik. A megszűnést követően az előfizető új (leendő előfizetőként) léphet fel és kérhet új ajánlatot a szolgáltatás igénybevételére. Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: 1 hónap.

- hűségnyilatkozattal érintett határozatlan idejű szerződés

A szolgáltató egyes díjkezdmények igénybevételének feltételül szabhatja, hogy az előfizető külön meghatározott időtartamra hűségnyilatkozatot tegyen. A szerződés hűségnyilatkozat időtartama alatt határozott idejű szerződésként értelmezendő. A hűségnyilatkozat lejártáról és az érvényes feltételekről és díjsomagokról a szolgáltató az előfizetőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a felek másként nem rendelkeznek a szerződés a hűségnyilatkozat lejártát követően határozatlan idejű szerződésként – változatlan feltételekkel, a felek ráutaló magatartása szolgáltatás/szolgáltatás igénybevétele alapján – határozatlan idejű szerződésként folytatódik.

2.2.3. Előfizetői szerződés aláírásának módja és jogkövetkezmények az aláírás megtagadása esetén az előfizető részéről

A kedvezményes szolgáltatási díjakat biztosító előfizetői szerződés kizárólag írásban köthető meg. Amennyiben az előfizető (a számára postai úton kiküldött, vagy akadályoztatása esetén utólagos aláírásra kiadott) előfizetői szerződést a bekötés napjától számított 30. napig nem írja alá, a szerződés felmondási idő nélkül megszűnik, az előfizető az egyszeri és havi díjak tekintetében is a listaáras terméket köteles kifizetni (határozatlan idejű szerződés), valamint elveszti minden kedvezményét és ezzel az esetleg elengedett telepítése, leszerelési, felmérési díjakat meg kell fizetnie.

Szolgáltató ráutaló magatartással vagy szóban (telefonon) megkötésre kerülő szerződéseket kizárólag a listaáras termékekre és szolgáltatásokra vonatkozólag ismeri el. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). 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 az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

2.3 A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően, a jelen szabályzat minőségi célértékekre vonatkozó részében leírt határidőn belül teszi lehetővé.

A létrejött szerződés esetében a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttének időpontjában teszi elérhetővé.

2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

A szolgáltató az ajánlattevő által megküldött ajánlatokat elektronikus formában az adatbázisban, a jelen szabályzat adatkezelési előírásainak megtartásával kezeli. A nyilvántartásba vett ajánlatokról a szolgáltató a megrendeléssel egyidőben, megrendelőlapra ad tájékoztatást.

Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől. Az adatmódosítás díjmentes.

3.Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Az Internet szolgáltatás távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

A szolgáltatások a következő távközlési hálózatokon elérhetőek:

- mikrohullámú frekvencián működő rádióhullámú adatátvitel
- Műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatás
- DSL szolgáltatás
- Mobiltelefon hálózat nyújtott Internet szolgáltatás
- Műholdas televíziós szolgáltatás

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az ÁSZF 2.1. pontban előírtak szerint.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírást jelen ÁSZF 9. számú mellékletében találja meg.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt, hogy a számára nyújtott szolgáltatást a szolgáltató nem egyetemesen nyújtja.

3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A Szolgáltató a nyújtott Internet szolgáltatások átadási pontját (kiszolgáló hálózat és az előfizetői berendezések összekapcsolási pontja) a szolgáltató által biztosított hálózati interfész ethernet pontjánál definiálja. Szolgáltató ezen a ponton biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

A Szolgáltató a nyújtott televízió szolgáltatások átadási pontját (kiszolgáló hálózat és az előfizetői berendezések összekapcsolási pontja) a szolgáltató által biztosított settopbox jelkimenetén definiálja. Szolgáltató ezen a ponton biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

- 4.1.1 A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a tényt és a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közlése és erről egy esetleges változás esetén az ügyfeleket értesíti.
- 4.1.2. A szolgáltató hozzáférési szolgáltatásai esetén a minőségi célértékeknél meghatározott folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.
- 4.1.3. A Szolgáltató az egyes szolgáltatásoknál meghatározott mértékű rendelkezésre állást vállal a saját hálózatának utolsó hozzáférési pontjától (szolgáltatónál üzemelő kiszolgálási pont) a Szolgáltató által menedzselte utolsó IP hálózati elemig terjedő összeköttetésre.
- 4.1.4. A Szolgáltató WLAN Internet Szolgáltatás esetében a Szolgáltató nem vállal felelősséget:
- a) a 284/2002. (XII.21.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153, H154, H155 nemzeti lábjegyzetei alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel működő, kis hatótávolságú eszközök (például Bluetooth) használatából adódó nem kívánt, a Szolgáltatást zavaró hatásokért;
 - b) más WLAN szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepítette WLAN berendezéseinek működéséből adódó Szolgáltatás-minőségromlásért.
- 4.1.5. Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának mérésére 24 órás diagnosztikai rendszert üzemeltet. Szolgáltató köteles a diagnosztikai rendszerének adatait elmenteni és az itt meghatározott elévülési időn belül a Hírközlési Hatóság rendelkezésére bocsátani. A diagnosztikai rendszer adatai alapján a Szolgáltató az előfizetők részére köteles díjmentesen tájékoztatást adni az adott előfizetőt kiszolgáló pont rendelkezésre állásának mértékéről.
- 4.1.6. Külön nem szabályozott minőségi célértékek megadása és értelmezése

Az elektronikus hírközlésről szóló 345/2004 (XII.22.) Kormányrendelet alapján a Szolgáltató az alábbiakban tesz eleget az előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatásminőségi mutatók közzétételére, azok meghatározására, valamint azok értelmezésére vonatkozó magyarázatokra.

4.1.6.1. Minőségi célértékek

WDSL (WLAN) szolgáltatások esetén

| Minőségi mutatók megnevezése | Vállalt célértékek |
|--|---------------------------|
| a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában); | 15 nap |
| a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal; | 72 óra |
| 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával; | 30 nap |
| a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve; | 95% |
| a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén | 75% |

ADSL szolgáltatások esetén

| Minőségi mutatók megnevezése | Vállalt célértékek |
|--|---------------------------|
| a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában); | 15 nap |
| a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal; | 72 óra |
| 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával; | 30 nap |
| a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve; | 95% |
| a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén | 75% |

CATV szolgáltatások esetén

| Minőségi mutatók megnevezése | Vállalt céltértékek |
|--|----------------------------|
| a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában); | 15 nap |
| a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal; | 72 óra |
| 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával; | 30 nap |
| a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve; | 95% |
| a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén | 75% |

EGYÉB (pl. domain) szolgáltatások esetén

| Minőségi mutatók megnevezése | Vállalt céltértékek |
|--|----------------------------|
| a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában); | 15 nap |
| a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal; | 72 óra |
| 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával; | 30 nap |
| a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve; | 95% |
| a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén | 75% |

Telefonszolgáltatások esetén

| Minőségi mutatók megnevezése | Vállalt céltértékek |
|--|----------------------------|
| a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában); | 15 nap |

| | |
|---|--------|
| a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal; | 72 óra |
| 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával; | 30 nap |
| a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve; | 95% |
| a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén | 75% |

4.1.6.2 A mérési eredmények közzététele

4.1.6.2.1 Tervszerű mérések.

Szolgáltató az általa kezdeményezett tervszerű mérések eredményeit a vonatkozó rendelkezésekben meghatározott módon és helyen teszi közzé. Szolgáltató kötelezi magát, hogy az internetes honlapján, az előfizetők számára elérhető módon, a mérési eredmények éves összesített táblázatát, a szükséges magyarázatokkal együtt közzéteszi.

4.1.6.2.2 Rendkívüli mérések

Az előfizető által kezdeményezett rendkívüli mérések eredményeit a szolgáltató nem teszi közzé. Az eredményekről az előfizetőt tájékoztatja, valamint a tervszerű mérések alapjául szolgáló adatok között szerepelteti.

4.1.6.3. Mérési módszer, adattárolás, archiválás

Szolgáltató a méréseket automatikus diagnosztikai rendszerén keresztül végzi el. A diagnosztikai rendszer eredményeit SQL adatbázisban, visszakereshető módon, időpecséttel ellátva tárolja.

Szolgáltató a mérési eredményeket a vonatkozó rendelkezésben meghatározott ideig megőrzi.

4.1.6.4 Garantált és névleges fizikai sáv szélesség fogalmának meghatározása

Szolgáltató az előfizetői szerződéssel kapcsolatos szolgáltatáshoz a jelen ÁSZF vonatkozó pontjában meghatározott mértékű garantált fizikai sáv szélességet biztosít. A garantált fizikai sáv szélességet a szolgáltató köteles a rendelkezésre állási idő teljes időszakában az előfizetőnek biztosítani.

A garantált fizikai sáv szélességet feltöltési és letöltési irányban is, az adott irányban megfelelő névleges fizikai sáv szélesség alapján kell számolni.

Szolgáltató a garantált fizikai sáv szélességet meghaladó mértékű ún. névleges fizikai sáv szélességet is biztosít az előfizető számára. A névleges fizikai sáv szélesség, mely az előfizetői szerződésben, valamint a nyilvános tájékoztatókon kerül feltüntetésre a hálózatterhelés, valamint a rendelkezésre álló szabad kapacitás függvényében érthető el.

4.1.6.5 Sáv szélesség mérési protokolljának meghatározása

Szolgáltató a minőségi célértékeknek meghatározott minden típusú sáv szélesség mérését TCP adatátviteli protokoll segítségével végzi el és ezen mérés eredményeit tekinti hitelesnek.

4.1.6.6 A megadott névleges és garantált fizikai sáv szélességből a tényleges adatátviteli sáv szélesség kiszámításának módja.

Fizikai sáv szélesség azon érték, amely mértéket a szolgáltató a tájékoztatókban, és jelen ÁSZF-ben az ügyfél végponti eszköze, valamint a szolgáltató oldali interfész között biztosít. Szolgáltató a sebességszabályozáskor a fizikai sáv szélességet definiálja a kiszolgáló oldalon.

Az adatátviteli út műszaki paramétereinek függvényében (távolság, zavarás, minőség) az itt meghatározott mértékű veszteségnek léphetnek fel, amely értékek határozzák meg a fizikai és az adatátviteli célból hasznos sáv szélességet.

| Műszaki paraméter | Veszteség maximális mértéke |
|---|-----------------------------|
| Távolságfüggő jelszintvesztés | -5 % |
| Hibás adatcsomag ismétlése miatti TCP/IP szintű veszteség | -15 % |
| Csatlakozókon felmerülő adatvesztés | -3 % |
| Eszköztípus eltérés miatti kapcsolati hibák | -1 % |

4.1.6.7 Szolgáltató a forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határidejét 30 napban határozza meg összhangban az Eht. 138. §-ának (3) bekezdésével.

4.1.6.8 A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje 15 nap.

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

A szabályozás jelen ÁSZF mellékletben kerül részletesen ismertetésre.

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

4.3.1. Az előfizető személyes adatainak kiadása

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

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

4.3.2. Az Internet-használat erkölcsi előírásaival ellentétes tevékenységek

Nem megengedett, hogy a felhasználó szándékosan

- a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti nagynak.
- olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító e-mail.

4.3.4. JOGOSULATLAN ADATSZERZÉS, -KÜLDÉS, BEHATOLÁS

Nem megengedett

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet
- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet
- az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

4.3.5. KÖZZÉTÉTEL

Nem megengedett

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása
- a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom.
- olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek
- az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek

4.3.6. Illetéktelen hozzáférési próbálkozások esetére vonatkozó kizárás

Szolgáltató nem felel az internet globális hálózat irányából érkező DDOS vagy egyéb elárasztásos, vírusos támadásokért. Szolgáltató köteles együttműködni a probléma megoldása érdekében, de ennek külső forrásból származó elháríthatatlan oka esetén a felelősség – és kártérítési igény – kizárásra kerül.

4.3.7. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei, a szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Szoftver

Műsorelosztó hálózaton keresztüli interneteléréshez szükséges egy Ethernet IEEE802.3 protokollal kompatibilis meghajtó, amely képes a Szolgáltató routereivel kommunikálni. Ilyen ingyenes programcsomagok léteznek Windows és más (UNIX, Macintosh stb.) operációs rendszerekhez is.

Hardver

A kábelmodemhez való csatlakozás ETHERNET IEEE802.3 szabványnak megfelelő RJ45-ös aljzaton vagy USB interfészen keresztül történik, egyidőben csak egy interfészen keresztül történő csatlakozást biztosít a Szolgáltató. Az ETHERNET eszköznek FCC Class tanúsítvánnyal kell rendelkeznie. A végberendezés beszerezhető a kereskedelmi forgalomban, egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja azt.

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

Az előfizető számítógépében az adatátvitelhez használt vagy egyéb hardverek okozta károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget. A kárkizárás vonatkozik a szolgáltató által biztosított szofvercsomagban található szoftvertermékek által okozott esetleg hardver meghibásodás esetére is.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

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

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

5.1.2. Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

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

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 3 hónap, egyéb előfizetők esetén 2 hónap. A szüneteltetés 1 naptári éven belül legfeljebb 2 alkalommal igényelhető.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, melynek mértékét a jelen szerződés díjakról szóló melléklete szabályozza.

Szolgáltató az előfizetőt mentesítheti a szolgáltatás szüneteltetés idejére vonatkozó díj megfizetése alól, amennyiben a szüneteltetést az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott vis maior esemény miatt – hitelt érdemlően bizonyítva - kéri.

Ha az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kéri és határozott idejű, vagy hűségnyilatkozattal kötött előfizetői szerződéssel rendelkezik, akkor a szüneteltetés időtartama a szerződéses időtartamba nem kerül beszámításra, a szerződés a szüneteltetés időtartamával automatikusan meghosszabodik.

5.1.2.2 Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat a fizetési felszólításban jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozhatja. Ekkor a korlátozás a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A korlátozás ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató 72 órán belül vállalja a korlátozás megszüntetését.

5.1.2.3 Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, vagy a hálózat biztonságát, egységét veszélyezteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

5.1.2.4 Ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

5.1.2.5 Ha a szolgáltatás a 5.1.2.2.-5.1.2.4. pontokban leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

5.1.2.6 Szolgáltató egyoldalúan szüneteltetheti a szerződést és annak teljesítését ha a szerződő fél személye az előfizető részéről kétségessé, vagy elérhetetlenné válik, esetleg jogilag nem tekinthető már szerződő félnek.

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

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

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

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

5.1.5 A szolgáltató az szolgáltatásnak – a szüneteltetés végét megelőző visszakapcsolását – az ügyfélkérésére végzi el. A visszakapcsolás határideje az ügyfél kérésének beérkezését, feldolgozását követő legfeljebb 2 munkanap.

5.1.6 A fizetendő díjak mértéke az Előfizetői Szerződésben valamint a jelen ÁSZF eseti díjakra vonatkozó mellékletében kerül szabályozásra.

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

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

5.2.1.1. Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat a neki kiküldött számla alapján, az azon szereplő fizetési határidőre, nem egyenlíti ki. A fizetési felszólítást a szolgáltató email-ban küldi meg.

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

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

5.2.1.4 Amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és az előírt feltételek az előfizető által - a szolgáltatóválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

5.2.1.5 A szolgáltató a visszakapcsolást a tartozás ellenértékének, vagy annak teljesítését hitelt érdemlő igazolása után aktiválja. Az 5.2.1.1. pontban leírt korlátozások megszüntetése a teljesítés vagy igazolás feldolgozását követő 2 munkanapon belül történik meg.

5.2.2 A szolgáltató jogosult az előfizető adatforgalmának sebességét korlátozni, amennyiben az előfizetői adatforgalom mértéke eléri az extrém nagy mértéket. Szolgáltató az extrém nagy mértékű forgalmat az előfizető adott naptól, 30 napig visszamenőleg történt letöltése esetén 100 Gbyte mértékben határozza meg. Szolgáltató az előfizető számára az internetes honlapjának előfizetők számára fenntartott részében lehetőséget biztosít, hogy az előfizető tetszőleges időpontban megismerje a fenti adatot. Szolgáltató az előfizetőt a fenti mértékű letöltés elérése esetén email-ban, a kapcsolattartásra kijelölt email címen értesíti a várható korlátozásról. A szolgáltató a korlátozást az email kiküldését követően akkor lépteti életbe, ha a letöltési adatforgalom további 50 Gb mértékben növekszik. Szolgáltató a korlátozásokat akkor törli, ha az átlagolt adatforgalom a megadott korlátozási szint alá csökkent. Előfizető a korlátozás feloldását ismételt belépéssel (PPPOE login) aktivizálhatja.

A vonalak nem kerülnek korlátozásra amennyiben azok BÉRELT VONAL típusúak, vagy társszolgáltatói szerződés alapján kerülnek biztosításra.

5.2.3 Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével jogosult korlátozni vagy a teljes szolgáltatást kikapcsolni azon esetekben, amikor az előfizetői interfész felől olyan jellegű adatforgalmat tapasztal amely

- vírus fertőzésre utal
- SPAM küldő program működése esetén
- DDOS (alacsonyszintű szolgáltatásmegtagadási elárasztásos támadás)
- Más internet felhasználó gépének feltörését célozza (zombi gépek)
- Bármely olyan esetben amikor az előfizető a szolgáltatói hálózat üzemszerű működését veszélyezteti vagy akadályozza

5.2.4 Szolgáltató az előfizető jelzése alapján az üzemzavar elhárítását, vagy a díjtartozás rendezését követően a szolgáltatást 2 munkanapon belül (az ellenőrzések elvégzését követően) kapcsolja vissza. Szolgáltató üzemzavar jellegű kikapcsolásoknál az ÁSZF egyszeri díjaknál meghatározott kikapcsolási díjat felszámolhatja.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.

6.1.2. A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálati elérhetőség teljesítésének fogadható el, ha a szolgáltató a bejelentéseket email címen, vagy ha az üzeneteket archiváló üzenetrögzítőn fogadja.

6.1.3. Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A hibabejelentés napja a szolgáltató által történő hibaregisztrálás időpontja az érvényes, amelyről a szolgáltató az hibaügy számának megadásával ad visszaigazolást. Amennyiben a bejelentés munkaszüneti vagy ünnepnapon történik, a bejelentés napjának az azt követő első munkanapot kell figyelembe venni. Szolgáltató a hiba bejelentése után, az ÁSZF-ben meghatározottak alapján megkezdheti a hibabehatárolást.

6.1.4. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.
- h) a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye
- i) a hiba elhárításának eredménye
- j) az EHT 141 § és a 142 § vonatkozó előírásaiban itt külön fel nem tüntetett előírt adatok

- A telefonon történt hibabejelentés visszaigazolásának fogadható el, hogy a felvételekor a szolgáltató azt a bejelentett adatokat előfizető részére visszaolvassa.
- Email-ban történt bejelentésnél a visszaigazolás a levelezési rendszer által küldött automatikus válasszal kerül teljesítésre.
- Ügyfélszolgálaton történő személyes bejelentéskor, a hibabejelentő lap előfizető által történő aláírását az előfizető elfogadja a bejelentés visszaigazolásaként.

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását a vállalási időn belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére milyen mértékű díjcsökkentést nyújt.

- 6.1.5 A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett hibát a hiba bejelentésétől számított , a jelen szabályzat minőségi célértékeknél meghatározott időtartamán belül (vállalási idő) kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizetővel történt megállapodás szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.
- 6.1.6 Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
- 6.1.7 Ha a Szolgáltatónak felróható okból történő hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér a vonatkozó rendelkezésekben megállapított mértékű. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér arányos részét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján jóváírja.

Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetése alól, ha a szolgáltatás rajta kívül álló okból szünetel, valamint azon esetben ha a hiba elhárítását az előfizető bármely okból megakadályozta.

- 6.1.8 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. 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.
- 6.1.9 A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- 6.1.10 Az Internet hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki

berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket (ÁSZF 2. sz. melléklet „Bemérési díj”-nál mindenkor meghatározott összeget” a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

6.1.11 A szolgáltatót nem terheli hibajavítási kötelezettség amennyiben az előfizetőnek lejárt számlatartozása van. A hibajavítás ezen okból történő elmaradásáról a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles.

6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.2.1 Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 12 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

6.2.1.2 Előfizető a szolgáltató által a 1. pontban megadott email címeket használhatja. Szolgáltató kizárólag ezen két email címre érkező levelek kezelését vállalja. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató – ügyfélazonosítási és adatkezelési okból – kizárólag a Szolgáltató által kiadott email címekről érkező levelekre válaszol. A bármely más, nem a Szolgáltató által kiadott email címről érkező leveleket a Szolgáltató érdemi ügykezelés nélkül törli.

6.2.2. Előfizetői bejelentések, panaszok díjvisszatérítések kezelése,

6.2.2.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb a minőségi célértékeknél meghatározott határidőn belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést felmondani.

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

6.2.2.3 Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és késedelmes fizetés esetén annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló fizetési határidőn túli számlatartozása. Amennyiben az előfizető kérésére külön banki utalással történő díjkifizetés (visszatérítés) történik az előfizető részére, annak banki költségeit az előfizetői viseli. Ezen költségeket a Szolgáltató a visszatérítésre kerülő összegből levonja és csak a különbözetet utalja át.

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

szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles elektronikus formában hozzáférhetővé tenni.

6.2.3 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: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, tűzvész (tűzkár), munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

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

6.2.5 Amennyiben az Előfizető számára nyújtott szolgáltatás igénybevétele, egyértelműen és bizonyítottan a Szolgáltató számára felróható okból akadályoztatásra került az Előfizető kötbér igényt nyújthat be.

6.2.5.1. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a minőségi célértékeknél meghatározott rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.2.5.2. Nem kell kötbér fizetnie a Szolgáltatónak azon esetekben, amikor a Szolgáltatás nem a Szolgáltató, hanem harmadik fél érdekkörében felmerült okból (áramszünet, viharok, vis maior, társszolgáltatói hiba), vagy az Előfizető együttműködésének hiánya miatt nem került javításra, üzembehelyezésre.

6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a NHHH Területi Hivataltól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Kötbér mértéke:

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

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

A szolgáltató a kötbérrel kapcsolatos elszámolást a díjvisszatérítések előírásai szerint kezeli.

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

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a Szolgáltató weboldalán található. Emellett a szolgáltató ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az 1.1 és 1.2. pontokban kerültek leírásra.

Az ügyfélszolgálatra érkező panaszok kezelésének rendje megegyezik a hibakezelési eljárásnál leírtakkal.

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A tudakozó szolgáltatás a Szolgáltató internetes honlapján vehető igénybe. Jelen ÁSZF 9. számú mellékletében található a részletes tájékoztatás.

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

A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az alábbi módon közvetlenül is rendezheti:

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes területi felügyelőségéhez, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

6.6.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

6.6.1.1. Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

6.6.1.2. A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.5. pont tartalmazza.

6.6.1.3. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

6.6.1.4. Amennyiben a kérelmező a (3) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem

kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.6.2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

6.6.3. A Gazdasági Versenyhivatal

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos.

6.6.4. A békéltető testületek

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat.

A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

6.6.5. A bíróság

Az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesítheti.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Sopron Városi Bíróság
Cím: 9400 Sopron, Klebersberg Kúnó tér 1.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

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

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

A mindenkor érvényes díjakat jelen ÁSZF melléklete tartalmazza.

7.1.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik, email-ban az ügyfélnek megadott kapcsolattartási email címre, a számla kiállítását követő 24 órán belül. A számlaküldés az egyedi előfizetői szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel, de legalább havonta történik. A számla kézbesítettnek tekintendő az email-ban történő fizetési értesítő (számlakiállítási értesítő) és az ahhoz mellékelt PDF (csak olvasható formátumú) számla megküldésével

Az előfizető tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége a számla kiegyenlítésének napjától áll fenn.

A szolgáltató a hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 5 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 6.2.1 pontban foglaltaknak megfelelően.

7.1.2. Rendszeres díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő

okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. A havonta kiküldésre kerülő számlák tartalmazzák az előző számlázási időszakban keletkezett, a jelen ÁSZF alapján felszámításra kerülő egy díjakat, melyek mértéke a 2. számú mellékletben kerülnek meghatározásra.

Höközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt ad. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárt előtt a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az előfizető kéri, úgy a szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

7.1.3. Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. Az egyszeri díjak külön kiállításra kerülő számlában fizetendők.

7.1.4. Kedvezmények

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára. A Szolgáltató a kedvezményes feltételeket hirdetményben/ tájékoztatóban teszi közzé. A hirdetményben/tájékoztatóban leírt, az alapszolgáltatásoktól és szerződési feltételektől eltérő előírások egyben az előfizetői szerződés vonatkozó részét is módosítják, annak részét képezik.

7.1.5. Hóközi díjfizetés

Ha az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónál befizeti, úgy a szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az előfizető bruttó 10.000,-Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

7.1.6. A számlázási időszak módosítása

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére.

7.1.7. Késedelmi kamat

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy késedelmes fizetés esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelmi kamat a következő időszakra kiállításra kerülő számlán kerül elszámolásra.

7.1.8. Feltételes kedvezmény

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

7.1.9. Szünetelés

Jelen szerződés teljesítése számlázási időszakokra kerülhet szüneteltetésre. A szüneteltetés feltétele, hogy az előfizetőnek a szolgáltató felé lejárt tartozása nincs. A szüneteltetés számlázási ciklusonként, az előfizető írásos kérésére tetszőleges alkalommal meghosszabbítható. A szüneteltetésre vonatkozó kérelemnek, a szüneteltetés első napját megelőző 15 nappal kell a szolgáltatóhoz beérkezni. Ezen határidő elmulasztása esetén a szüneteltetés a következő számlázási ciklustól számítandó.

7.1.10. Közvetített szolgáltatás

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

7.1.11. Számlázási konstrukció

A szolgáltató az előfizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési szolgáltató számlázza ki az előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

A hagyományos elszámolási módot a szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

7.1.12. Részletes számlázás

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (részletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást, amennyiben azok rendelkezésre állnak.

Az itt meghatározott számlamelléklet - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.

7.1.13. Díjtartozás esetén felmerülő költségek elszámolása

Szolgáltató a díjtartozással érintett ügyfelek felé elszámolja a kintlevőség behajtásával, érvényesítésével kapcsolatos költségeit.

Ilyen költségek:

- Adminisztrációs díj (fizetési emlékeztető és fizetési felszólítás kiállításával, postázásával, kezelésével kapcsolatos költség)
- Jogi tanácsadási díj (közvetített ügyvédi díj)
- Késedelmi kamat a külön jogszabályban meghatározott mértékben
- Illetékek (bíróági és végrehajtási eljárással kapcsolatos költségek)
- Közvetített szolgáltatás díj (adósságkezelő cég részéről felmerülő költségek)
- Díjbeszedés (személyes eljárás esetén) felmerülő költségek (munkadíj, útiköltség)
- Telefonszámla költségek, postázási költségek külön nyilvántartás esetén
- Külön jogszabályban meghatározott díjak
- Egyéb, a behajtási eljárás során bizonyítottan felmerülő költségek

Előfizető jogosult a behajtási eljárás során 1 (egy) alkalommal a felmerült költségek részletezéséről szóló elszámolást megkérni. Szolgáltató köteles az elszámolást az előfizető részére megküldeni. Az elszámolás megküldése, a behajtási eljárásra nézve halasztó hatállyal nem bír.

Előfizető jogosult a behajtási költségek teljesítésére 1 (egy) alkalommal, maximum 3 havi részletfizetést kérni, melyet a Szolgáltató biztosítani köteles. A részletfizetés időtartamára a mindenkori jegybanki alapkamat kerül elszámolásra.

7.1.14. Számlateljesítés időpontja

A szolgáltató által kibocsátott számlák teljesítési időpontja, átutalásos teljesítés esetén a szolgáltató bankszámláján történő jóváírás napja, vagy készpénzes teljesítés esetén a pénztárba történő befizetés időpontja.

18/2009 (VIII. 6.) MNB rendelet előírása alapján: A készpénz átutalási megbízáson (sárga vagy piros csekk) történő pénzügyi teljesítés az a nap, amikor az átutalt összeg a jogosult bankszámlaszámán jóváírásra kerül.

7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

díjfizetési módok:

- készpénz átutalási megbízás (sárga csekk)
- banki átutalás
- egyedi megállapodás

7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

Az akciók és akciós díjak elérhetősége a Szolgáltató honlapján található meg.

7.4 A kártérítési eljárás szabályai

Szolgáltató kártérítési felelősségének szabályozása

Felhasználó a Szolgáltatást a saját felelősségére veszi igénybe. A Szolgáltató nem felelős semminemű vírusfertőzésért vagy a számítógép meghibásodásáért, a kapcsolatteremtés késedelméből, a kapcsolat-megszakadásból, a meghíúsult vagy hibás adattovábbításból, és hasonló körülményekből fakadó károkért.

A Szolgáltató nem felelős, ha Felhasználó számítógépén vagy egyéb egységen keresztül harmadik személy adatokhoz, információkhoz fér hozzá, azokat megsemmisíti, vagy azokban hibát okoz.

A Szolgáltató nem felel olyan károkért, amelyek belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezés, szükséges hatósági engedély megtagadása vagy késedelmes megadása, erőhatalom, természeti csapás (vis maior) vagy egyéb, a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok, illetve esemény folytán következnek be, amelyekért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

Nem felel továbbá az olyan károkért, amelyek a Felhasználó érdekkörében, vagy az Általános Szerződési Feltételek Felhasználó általi be nem tartásának, illetve késedelmes teljesítésének eredményeként következtek be.

Szolgáltató nem felel semmilyen következményi vagy nem közvetlen kárért, beleértve, de nem kizárólag, az elmaradt hasznot, vagy az elmaradt üzletet, kivéve, ha a károk a Szolgáltató szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegéséből fakadnak.

Szolgáltató hibájából bekövetkezett kár esetén a Felhasználó jogosult a bizonyíthatóan a káreseménnyel összefüggésben felmerült költségeinek mértékét meg nem haladó összegű kártalanításra. Szolgáltató teljes kárfelelőssége nem haladhatja meg a Felhasználótól a felhasználói jogviszony időtartama alatt befolyt összeget.

7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A kötbér meghatározása, mértéke és módjai a jelen ÁSZF vonatkozó pontjában található meg.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltató együttműködik a többi távbeszélőszolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon. A szolgáltató ennek érdekében az előfizető számára díjmentes tájékoztatói lehetőséget biztosít annak érdekében, hogy hívása melyik szolgáltató hálózatában végződik. Ezen adatokat a szolgáltató az előfizető számára átadott részletes számlán is biztosítja.

8.1. A számhordozás általános szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja

- a) földrajzi előfizetői számát
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát,

amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

8.2. A számhordozási eljárás

Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevőszolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az előfizetőt az átvevőszolgáltató azonosítja. Az átvevőszolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

a) természetes személy esetében:

- aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- ab) nem magyar állampolgár: útlevelel és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- bc) az eljáró képviselőszemélyi igazolványa, és
- bd) meghatalmazás, ha nem a képviselői joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz

beadott létesítőokirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház

nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e

nyilvántartásba vétele kötelező,

cc) az eljáró képviselőszemélyi igazolványa,

cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a Szolgáltató által.

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevőszolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevőszolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében eljárni.

Az átvevőszolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevőszolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevőszolgáltató nem nyilatkozott, vagy

b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevőszolgáltató nem nyilatkozott, vagy

c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy

d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

e) amennyiben a szolgáltató és az új átvevő szolgáltató között nincs kölcsönös, számhordozásra vonatkozó szerződés aláírva

f) amennyiben a szolgáltató számmezőjének megbontása műszaki, technikai akadályokba ütközik.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevőszolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevőszolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevőszolgáltató a nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevőszolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevőszolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevőszolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az átvevőszolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevőszolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevőszolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevőszolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatoságát a számátadási időszakig kezdetéig.

9. Szerződés időtartama

9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

a) Korlátozás:

a)9.1.1. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségét vagy más jellemzőit:

a)9.1.1.1. Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az EHT 137§ (1. bek) alapján a teljesítésre, a kiállítás napjától biztosított 45 napon belül, illetve a megküldött első fizetési felszólításban legalább 30 napos határidő lejáratáig, nem egyenlíti ki. A fizetési felszólítást a szolgáltató email-ban küldi meg.

a)9.1.1.2. Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

a)9.1.1.3. Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

a)9.1.1.4 Amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és a b-c pontokban meghatározott feltételek az előfizető által - a szolgáltatóválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

a)9.1.1.5 A szolgáltató a visszakapcsolást a tartozás ellenértékének, vagy annak teljesítését hitelt érdemlő igazolása után aktiválja. Az 5.1.1. pontban leírt korlátozások megszüntetése a teljesítés vagy igazolás feldolgozását követő 2 munkanapon belül történik meg.

a)9.1.2 A szolgáltató jogosult az előfizető adatforgalmának sebességét korlátozni. Részletesebb leírás a jelen ÁSZF 5.2.2. pontjában található.

a)9.1.3 Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével jogosult korlátozni vagy a teljes szolgáltatást kikapcsolni azon esetekben, amikor az előfizetői interfész felől olyan jellegű adatforgalmat tapasztal amely

- vírus fertőzésre utal
- SPAM küldő program működése esetén
- DDOS (alacsony szintű szolgáltatásmegtagadási elárasztásos támadás)
- Más internet felhasználó gépének feltörését célozza (zombi gépek)
- Bármely olyan esetben amikor az előfizető a szolgáltatói hálózat üzemszerű működését veszélyezteti vagy akadályozza

Szolgáltató az előfizető jelzése alapján az üzemzavar elhárítását, vagy a díjtartozás rendezését követően a szolgáltatást 24 órán belül (az ellenőrzések elvégzését követően) kapcsolja vissza. Szolgáltató üzemzavar jellegű kikapcsolásoknál az ÁSZF egyszeri díjaknál meghatározott kikapcsolási díjat felszámolhatja.

b)Megszűntetés:

b)9.1.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű szerződéseket bármikor, indoklás nélkül, 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 31. nap.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Az előfizetői szerződés felmondása kizárólag ajánlott levélpostai küldeményben, az előfizető sajátkezű aláírásával érvényes. Az előfizető képviselőjében más személy kizárólag írásbeli (hiteles magánokiratban rögzített) meghatalmazás megküldésével járhat el.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató a minőségi célértékeknel meghatározott határidőn belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

A szolgáltató részéről súlyos szerződésszegésnek minősül:

- az előfizető (valós, szolgáltató által is saját érdekkörében felmerült és elismert) műszaki hibáját minimum háromszori hibabejelentés ellenére sem javítja ki.
- A Szolgáltató bizonyítottan, szándékosan kárt okoz az előfizetőnek és azt a jelen ÁSZF kártérítésre vonatkozó előírásainak figyelembevételével sem téríti meg.
- A Szolgáltató nem kompenzálja az esetleges jogellenesen előforduló szolgáltatáskorlátozások idejére eső díjakat.

Súlyos szerződésszegést kizáró okok

- Nem számít súlyos szerződésszegésnek ha a hibát harmadik fél által okozott, vagy nem a Szolgáltató érdekkörében okozott esemény váltja ki.
- A Szolgáltató bizonyítottan megtett minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést az esemény elhárítására.

Hűségnyilatkozattal érintett időszakban történő felmondás esetén az előfizető köteles a hűségidőszakból fennmaradó időtartamra az előfizetői díj összegével megegyező mértékű kötbért egyösszegben megfizetni.

Az előfizető részéről történő szerződésszegés esetén a szerződés megszűnésének napjával minden kiküldött számlája esedékesnek tekintendő, függetlenül annak fizetési határidejétől. A szerződés megszűnésének napján a szolgáltató elkészíti és kiküldi a szerződést lezáró elszámoló számlát, melyet az előfizető határidőre teljesíteni köteles.

ba)9.1.2.A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

ba)9.1.2.1 Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 30 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni. A felmondás kezdetének napja a felmondási értesítő postára adásának napja.

ba)9.1.2.2 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 a felmondással egyidejűleg értesíteni.

ba)9.1.2.3 A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- 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.

ba)9.1.2.4 A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést felmondhatja a szolgáltatás azonnali hatályú felfüggesztése mellett, ha

- a) az előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának, ügyfélszolgálatának, vagy partneri irodáinak rendeltetésszerű működését. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol.
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférést enged vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d) amennyiben az előfizető a 5.2.2 pontban definiált extrém nagy adatforgalmat túllépi.

ba)9.1.2.5. A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 3 nap.

ba)9.1.4 Ha az előfizető akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, akkor a szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjainak megfizetése alól.

ba)9.1.5. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.

ba)9.1.6. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

ba)9.1.7. Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

ba)9.1.8. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben az egyeztetésre az előfizetővel nincs lehetőség, vagy az egyeztetés kezdeményezését követő a minőségi célértékeknél meghatározott határidőn belül az elbontásra az előfizető közreműködésének hiánya miatt nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök leszerelésére nem jogosult. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül távolítja el, a Szolgáltató jogosult az eszközök értékének mértékéig terjedő kártérítési igény kiszámlázására.

bb)9.1.3A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

bb)9.1.3.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 30 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni. A felmondás kezdetének napja a felmondási értesítő postára adásának napja.

bb)9.1.3.2. 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 a felmondással egyidejűleg értesíteni.

bb)9.1.3.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződészegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződészegés megszüntetése egyben a szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

bb)9.1.3.4. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést felmondhatja a szolgáltatás azonnali hatályú felfüggesztése mellett, ha

- b) az előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának, ügyfélszolgálatának, vagy partneri irodáinak rendeltetésszerű működését. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol.
- e) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- f) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférést enged vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- g) amennyiben az előfizető a 5.2.2. pontban definiált extrém nagy adatforgalmat túllépi.

bb)9.1.3.5. A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténte követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 3 nap.

bb)9.1.4 Ha az előfizető akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, akkor a szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjainak megfizetése alól.

bb)9.1.5 Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.

bb)9.1.6 Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

bb)9.1.7 Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

bb)9.1.8 A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben az egyeztetésre az előfizetővel nincs lehetőség, vagy az egyeztetés kezdeményezését követő a minőségi célértékeknel meghatározott határidőn belül az elbontásra az előfizető közreműködésének hiánya miatt nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök leszerelésére nem jogosult. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket a Szolgáltató előfizetés írásbeli engedélye nélkül távolítja el, a Szolgáltató jogosult az eszközök értékének mértékéig terjedő kártérítési igény kiszámlázására.

9.2 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

9.2.1 A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított , lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb a minőségi célértékeknel meghatározott határidőn belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

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

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

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

A szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját nem emelheti

az infláció mértékét meghaladó mértékben.

A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján tájékoztatót közzétenni.

9.2.3 Egyoldalú szerződésmódosítás

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató -amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet a kérelem benyújtásának az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb a minőségi célértékeknél meghatározott határidőn belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó módosítás.

Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a

szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

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

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula).

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni. Az egyoldalú szerződésmódosítás díjmentes.

9.2.4 Kétoldalú szerződésmódosítás

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

9.3 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 60 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Szolgáltató az átírást akkor köteles befogadni és teljesíteni, ha az előfizetőnek nincs a szolgáltató felé nem teljesített számlája. Az átírás díjköteles a 2 számú mellékletben előírtak szerint.

9.3.2 Áthelyezés:

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követően a jelen szerződés adott szolgáltatást meghatározó mellékletében előírtaknak megfelelően teljesíteni.

Amennyiben az áthelyezés műszaki akadályokba ütközik szolgáltató jogosult a szolgáltatást más típusú, de azonos feltételeket biztosító (azonos áron, azonos sebességű szolgáltatás pl WLAN helyett ADSL, stb) szolgáltatással helyettesíteni vagy az áthelyezési kérelmet elutasítani.

Előfizető a hűségnyilatkozattal érintett időszakban nem jogosult a szolgáltatás áthelyezését igényelni, amennyiben annak technológiai akadálya van. A szolgáltató az áthelyezési kérelmet elutasítani jogosult, amennyiben az ügyfélnek áthelyezés céljával kapcsolatos jogviszonya kétséges, vagy az ügyfélnek a szolgáltatással kapcsolatban díjtartozása van.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

Az 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.

A Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljeskörűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

10.2. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani.

10.3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

2. Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen.

10.4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

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

A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

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

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

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.

10.5.A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

10.6. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 2. fejezetében meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.

Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

10.6. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység

ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán érheti el.

10.7. Szerződésmódosítás

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

Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető e-mail címén visszaigazolja.

Az előfizető az általános szerződési feltételek 2.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

10.8. Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A szolgáltató elsősorban az előfizető által a szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 6.1. és 6.2. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

10.9. Követelésbehajtás

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

Előfizető kimondottan hozzájárul, hogy 90 napot meghaladó összegű díjtarozás esetén a Szolgáltató adatait (Név és tartozás összege) internetes honlapján megjelentesse.

10.10 Közös adatállomány (Fekete lista)

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, valamint díjtarozás melletti új szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

Az előfizető adatai a díjtarozási feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatarozás vagy egyéb kötelezettségzegés miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- számlatarozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve az illetékes hatóságok adatokat igényelhetnek.

A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

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 igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetlenné tevő módon törölni köteles.

10.11. Adatbiztonsági előírások

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-em illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, illetve, hogy a hálózathoz történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az előfizető nevében, az előfizető költségére használja a szolgáltatást.

A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül – az ügyfélszolgálat weboldalán nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbiekben hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A vírusok e-

mail-hez csatolt programfile-ban is eljuthatnak az előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely például e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében ingyenesen letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a szolgáltató. A megfelelő védekezés egyszerű és hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata.

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

10.12. A szolgáltató adatvédelmi felelőse

A cég ügyvezető igazgatója

10.13. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A szolgáltató az előfizetőt az adatkezelési szabályokról jelen ÁSZF vonatkozó pontjában tájékoztatja.

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

Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt tett nyilatkozatát nem vonhatja vissza, illetve nem módosíthatja.

11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

A természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

11.2. Nem egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

A nem természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében nincs lehetősége az igénybevétel módjáról nyilatkozni, a szerződés céges előfizetésként kerül kezelésre.

11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozattal az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Az előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg - hozzájárul, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a vezetékes telefonszolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, internet) egy vagy külön ügyfél azonosítón tartsa nyilván. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

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

12.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű szerződéseket bármikor, indoklás nélkül, 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 31. nap.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Az előfizetői szerződés felmondása kizárólag ajánlott levélpostai küldeményben, az előfizető sajátkezű aláírásával érvényes. Az előfizető képviselőjében más személy kizárólag írásbeli (hiteles magánokiratban rögzített) meghatalmazás megküldésével járhat el.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 30 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

A szolgáltató részéről súlyos szerződésszegésnek minősül:

- az előfizető (valós, szolgáltató által is saját érdekkörében felmerült és elismert) műszaki hibáját minimum háromszori hibabejelentés ellenére sem javítja ki.
- A Szolgáltató bizonyítottan, szándékosan kárt okoz az előfizetőnek és azt a jelen ÁSZF kártérítésre vonatkozó előírásainak figyelembevételével sem téríti meg.
- A Szolgáltató nem kompenzálja az esetleges jogellenesen előforduló szolgáltatáskorlátozások idejére eső díjakat.

Súlyos szerződésszegést kizáró okok

- Nem számít súlyos szerződésszegésnek ha a hibát harmadik fél által okozott, vagy nem a Szolgáltató érdekkörében okozott esemény váltja ki.
- A Szolgáltató bizonyítottan megtett minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést az esemény elhárítására.

Hűségnyilatkozattal érintett időszakban történő felmondás esetén az előfizető köteles a hűségidőszakból fennmaradó időtartamra az előfizetői díj összegével megegyező mértékű kötbért egyösszegben megfizetni.

Az előfizető részéről történő szerződéssfelmondás esetén a szerződés megszűnésének napjával minden kiküldött számlája esedékesnek tekintendő, függetlenül annak fizetési határidejétől. A szerződés megszűnésének napján a szolgáltató elkészíti és kiküldi a szerződést lezáró elszámoló számlát, melyet az előfizető határidőre teljesíteni köteles.

12.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

12.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 30 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni. A felmondás kezdetének napja a felmondási értesítő postára adásának napja.

12.2.2. 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 a felmondással egyidejűleg értesíteni.

12.2.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- 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.

12.2.4. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést felmondhatja a szolgáltatás azonnali hatályú felfüggesztése mellett, ha

a) az előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának, ügyfélszolgálatának, vagy partneri irodáinak rendeltetésszerű működését. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol.

b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférést enged vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

d) amennyiben az előfizető a 5.2.2. pontban definiált extrém nagy adatforgalmat túllépi.

12.2.5. A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 3 nap.

12.3. Ha az előfizető akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, akkor a szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjainak megfizetése alól.

- 12.4. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.
- 12.5. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.
- 12.6. Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.
- 12.7. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.
- 12.8. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben az egyeztetésre az előfizetővel nincs lehetőség, vagy az egyeztetés kezdeményezését követő a minőségi célértékeknél meghatározott határidőn belül az elbontásra az előfizető közreműködésének hiánya miatt nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök leszerelésére nem jogosult. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül távolítja el, a Szolgáltató jogosult az eszközök értékének mértékéig terjedő kártérítési igény kiszámlázására.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

13.1. Általános rendelkezések

Amennyiben jelen fejezet közvetítőválasztással kapcsolatban speciális szabályokat nem fogalmaz meg, a közvetítőválasztás útján létrejött jogviszony vonatkozásában is a jelen ÁSZF általános rendelkezései az irányadóak.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 73/2004. (IV.15.) Korm. rendelet értelmében a Szolgáltató lehetővé teszi előfizetője számára, hogy az alább részletezett feltételek mellett a helyi, belföldi távolsági, nemzetközi, és az Internet hívásirányok vonatkozásában a Szolgáltatótól eltérő, más elektronikus hírközlési Szolgáltató szolgáltatásait vegye igénybe. Amennyiben az Előfizető a közvetítőválasztás keretében olyan hívást kezdeményez, melyre az előfizetői szerződése szerint a közvetítőválasztás nem vonatkozik, úgy ezeket a hívásokat automatikusan az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató bonyolítja le.

Belföldi hívás: Minden olyan hívás, amelyet belföldön kezdeményeznek és belföldön végződik.

Belföldi távolsági hívás: Telefonszolgáltató előfizetője által kezdeményezett hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet kell tárcsázni, kivéve az osztottdíjas, illetve rövidszám és emeldíjas hívásokat (06-40-es, 06-80-as, 06-90-es, 06-91-es, 06-71-es, 06-21-es, 06-50-es, illetve a 06-41-es hívások).

Közvetítő-előválasztás: az Előfizető szerződésben köti ki a közvetítő szolgáltatót és a hívás közvetítőválasztó előtét alkalmazása nélkül lehetséges.

Hívásonkénti közvetítőválasztás: az Előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő szolgáltatót szolgáltató-választó előtét tárcsázásával - az esetleges előválasztástól is eltérően - határozza meg.

Nemzetközi hívás: Telefonszolgáltató vagy mobilszolgáltató előfizetője által kezdeményezett hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.

13.2. A választható szolgáltató vonatkozásában előírt jogszabályi követelmények

Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató a közvetítőválasztást csak olyan közvetítő szolgáltató esetében köteles biztosítani, amely

- a) nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt; és
- b) a szolgáltatóval összekapcsolási szerződést kötött
- c) hívásonkénti közvetítőválasztás esetén rendelkezik külön jogszabály szerinti közvetítőválasztó számmal; valamint az összekapcsolási szerződésben meghatározott, általa megajánlott forgalmi irányokban gondoskodik a hívás végződtetéséről, vagy
- d) közvetítő-előválasztás esetén az összekapcsolási szerződésben foglaltak szerint gondoskodik:
 - da) valamennyi belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás végződtetéséről, vagy
 - db) valamennyi nemzetközi hívás végződtetéséről, vagy

A VOIP hívások esetén mind a hívásonkénti közvetítőválasztás, mind a közvetítő-előválasztás a választott közvetítő szolgáltató külön jogszabály szerint kijelölt, a hívásonkénti közvetítőválasztást, illetve a közvetítő-előválasztást lehetővé tevő kódját tartalmazó hívószám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató nem adhat át a közvetítő szolgáltató által történő végződtetésre

a) a segélyhívószámokkal (140, 105, 107), és

b) az európai egységes segélyhívószámmal (112) indított hívásokat, így azok végződtetéséről – a közvetítőválasztás meglététől függetlenül – az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató gondoskodik.

13.3. A közvetítőválasztáshoz szükséges előfizetői feltételek

A Szolgáltató előfizetői az 13.1.2. pontban definiált közvetítő szolgáltatót abban az esetben választhatják, ha az Előfizető vonala a Szolgáltatónál nem szünetel, illetve az Előfizető kimenő forgalma nincs korlátozva.

13.4. A közvetítőválasztás megvalósulásának formái

13.4.1. Közvetítő-előválasztás:

Amennyiben az Előfizető él a közvetítőválasztás jogával, akkor nem az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót választja belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon és/vagy nemzetközi és/vagy Internet hívások továbbítására. A közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon, vagy a nemzetközi, vagy az Internet hívások tekintetében választhat közvetítő szolgáltatót, illetve szerződést köthet a belföldi helyhez kötött telefon, mobil rádiótelefon és a nemzetközi hívásokra együttesen egyetlen közvetítő szolgáltatóval is. Ebben az esetben az előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a választott hívásirányok vonatkozásában módosul.

13.4.2. Hívásonkénti közvetítőválasztás:

Ebben az esetben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése változatlan tartalommal hatályban marad. Az Előfizető egy közvetítőválasztó előtétet (az adott szolgáltatóra érvényes négyjegyű kódszám) tárcsázva hívásonként képes megválasztani azt a közvetítő szolgáltatót, amellyel a hívását bonyolítani kívánja. Amennyiben a Szolgáltatóval, mint közvetítő szolgáltatóval az Előfizető a hívásonkénti közvetítőválasztásra kíván szerződni, a jogviszony létrejöttének feltétele az írásbeli igénybejelentés (regisztráció)

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizető a szolgáltatás szerződés szerű teljesítésének érdekében kötele a tőle elvárható gondossággal együttműködni és az ehhez szükséges információkat a tájékoztatási kötelezettség keretein belül a szolgáltató számára megadni.

14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A szolgáltatás rendeltetésszerű használata a jelen ÁSZF 5.2 pontjában található meg.

14.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségeket a jelen ÁSZF ba) 9.1.8. pontjában található meg.

14.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az előfizető köteles a szolgáltatót a jelen ÁSZF előírásai alapján kezelt adatokkal kapcsolatos adatváltozásokról a szolgáltatót írásban tájékoztatni.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása

Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása a jelen ÁSZF 11. számú mellékletében található meg.

1. melléklet

Havi előfizetési díjak

A mindenkor érvényes havi előfizetési díjakat a hirdetőanyagban közzé tett és a jelen ÁSZF kötelező mellékleteként kezelendő előfizetői szerződés tartalmazza.

A havi előfizetési díjak minden az internet eléréssel kapcsolatos költséget – kivétel a távközlési díj – tartalmazzák. Az RLAN WDSL csomagoknál távközlési díj nincs. Az ár nem tartalmazza a szolgáltatás biztosítása miatt esetlegesen bevont más távközlési szolgáltatóknak nyújtott távközlési díjat.

Szolgáltatás szüneteltetés alatt fizetendő díjak

Amennyiben az előfizető jelen szerződésben leírtak alapján a szolgáltatás szüneteltetését kéri, a szüneteltetés időtartama alatt rendelkezésre állási díjat köteles fizetni.

- **Rendelkezésre állási díj** havi előfizetési díj 30 %-a

A szüneteltetés alatt az előfizető az egyéb havi díjakat (eszközbérlés, részletfizetés, stb) változatlan összegben megfizetni köteles.

Egyszeri díjak

- **Telepítési díj** 8.000,- forint + 27 % ÁFA

A telepítési díj alkalmanként kerül felszámításra, mely tartalmazza a telepítéssel kapcsolatos kiszállási díjat is.

- **Bemérési díj** 8.000,- forint + 27 % ÁFA

A bemérési díj alkalmanként kerül felszámításra, amely nem tartalmazza a kiszállási díjat, mely a jelen ÁSZF kiszállási díjra vonatkozó előírásai alapján kerül felszámításra.

- **Betanítási díj** 1.600,- forint + 27 % ÁFA

A betanítási díj óránként kerül felszámításra. A betanítási díj nem tartalmazza a kiszállási díjat, amennyiben a betanításhoz kapcsolódóan külön kiszállás történt.

- **Ismételt üzembehelyezés** 4.000,- forint + 27 % ÁFA

Ismételt üzembehelyezési díj kerül felszámításra azon esetekben, amikor az előfizetői elérés az előfizetői díjtarozása, illetve az előfizető kérésére történt szolgáltatás szüneteltetés miatt került felfüggesztésre. Az ismételt üzembehelyezési díj, bekapcsolásonként kerül felszámításra.

- **Javítási díj (I.)** 7.000,- forint + 27 % ÁFA

A javítási díj minden olyan helyszíni megjelenést történő esetben felszámításra kerül, amikor a kiszállás nem garanciális hiba helyreállítása miatt megtörtént. A javítási díj tartalmazza a telephely és az ügyfél közötti útiköltséget és 1 óra javítási időt.

- **Javítási díj (II.)** 4.000,- forint / óra + 27 % ÁFA

A javítási díj (I.) után felszámításra kerülő, minden az első óra felett megkezdett javítási óra után járó munkadíj. A megkezdett órák teljes óráként kerülnek elszámolásra.

- **Áthelyezési díj** 12.000,- forint / óra + 27 % ÁFA
Az áthelyezési díj egyszeri alkalommal kerül felszámításra azon esetekben amikor az ügyfél a meglévő szolgáltatási helyről egy másik ingatlanra kéri a szolgáltatás áthelyezését.
- **Adminisztrációs díj** 800,- forint + 27 % ÁFA
Az adminisztrációs díjat a díjtartozás miatt postai úton kiküldött, írásos fizetési emlékeztetővel/felszólítással érintett ügyfél köteles megfizetni. Az adminisztrációs díj tartozásonként/értesítésenként kerül felszámításra.
- **Kiszállási díj** 60,- forint / km + 27 % ÁFA
A kiszállási díj a jelen ÁSZF-ben meghatározott helyszíni munkák esetén, az itt meghatározott összegben, a Szolgáltató leközelebbi telephelyétől az adott ügyfél telephelyéig kerül felszámításra. A kiszállási díj egy adott időpontban végzett helyszíni munkával kapcsolatban csak egyszer számolható el.
- **Rendkívüli kiszállási díj** 14.000,- forint / alkalom + 27 % ÁFA
A rendkívüli kiszállási díj minden olyan esetben (garanciális és díjköteles javításoknál egyaránt) felszámolásra kerül, amikor az ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározott hiba javítási határidőtől eltérően soron vagy munkaidőn kívüli javítást kér. Rendkívüli javítás kizárólag olyan időpontban igényelhető, amikor erre szabad szerelői kapacitás rendelkezésre áll.
- **Leszerelési díj** 16.000,- forint + 27 % ÁFA
A leszerelési díj akkor kerül felszámításra ha az előfizető a határozott idejű szerződését a határozott időszakon belül, vagy a határozatlan idejű – de hűségidőszakkal érintett – szerződését a hűségidőszakon belül mondja fel. A leszerelési díj minden szerződés esetén felszámításra kerül, ha a szolgáltató előzetes értesítés alapján a leszerelésre megjelenik, de az előfizető hibájából az megghiúsul és további kiszállás szükséges. A leszerelési díj alkalmanként kerül felszámításra és nem tartalmazza a kiszállási díjat. A leszerelési díj a teljes hálózati kapcsolat megszüntetésének költségeit tartalmazza, nem csak a tényleges fizikai elbontás munkadíját.
- **Számlakiállítási díj** 120,- forint + 27 % ÁFA
A számlakiállítási díj azon ügyfeleknél, számlánként kerül kiállításra, akik papír alapú számla kibocsátását kérik. Elektronikus számla kiállítása díjmentes.
- **Csekkfeldolgozási díj** 200,- forint
A csekkfeldolgozási díj azon ügyfeleknél, csekkenként kerül felszámításra akik a szerződések alapján járó díjüket sárga (postai) csekken teljesítik a szolgáltató felé. Átutalásos és készpénzes teljesítés díjmentes.
- **Szerződésmódosítási díj** 6.000,- forint + 27 % ÁFA
A szerződésmódosítási díj azon esetekben kerül felszámításra, amikor az előfizető kérésére a szerződő személyében, számlázási adatokban, díjcsomagváltásnál amennyiben az előfizető nem a jelenleginél nagyobb szolgáltatású és magasabb havi előfizetési díjú szolgáltatást igényel.

- **SMS küldési díj** 40,- forint + 27 % ÁFA
Az SMS küldési díj azon esetben kerül felszámításra amennyiben a rendszerből az ügyfél által megadott mobiltelefonra SMS üzenetben értesítés kerül kiküldésre.
- **Számhordozási díj** 1.490,- forint + 27 % ÁFA
A számhordozási díj azon esetben kerül felszámításra amennyiben az előfizető más távbeszélő szolgáltatónál használt, meglévő telefonszámát cégünk hálózatába hordozza át. A díjat egyszeri alkalommal, telefonszámoként számoljuk fel.
- **Peresítési költségtérítés minimális díj** a tőketartozás 10%-a de
minimum érték 20.000,- forint + 27 % ÁFA
maximum érték 50.000,- forint + 27 % ÁFA

A peresítési költségtérítési díj egy minimum összeg, amely az előfizető felé kerül felszámításra amennyiben az előfizetővel szemben fizetési meghagyásos vagy peres eljárás indul. Ezen díj nem tartalmazza a peres eljárásban az vonatkozó jogszabályban előírt ügyvédi díj %-os mértékét.

További peres eljárási költségek:

- peres eljárás illetve peren kívüli eljárás előtti felszólítás 10.000,-Ft + ÁFA/felszólítás
- fizetési meghagyás kibocsátása – illeték (eljárési díj) a követelt tőkeösszeg 3 %-a, de minimum 5.000,-Ft
- fizetési meghagyás kibocsátásának jogi munkadíja 10.000,-Ft + ÁFA
- végrehajtási eljárás kezdeményezése – illeték (eljárési díj) a követelt tőkeösszeg 1 %-a, de minimum 5.000,-Ft
- végrehajtási eljárás kezdeményezésének jogi munkadíja 10.000,-Ft + ÁFA
- peres eljárás vagy perré alakult eljárás esetén – illeték a követelt tőkeösszeg 6 %-a, de minimum 21.000,-Ft (beszámítva a nem peres eljárás eljárási díját)
- peres eljárás esetén tárgyalásonként 40.000,-Ft + ÁFA jogi munkadíj és egyéb költségek (pld. útiköltség, szállásköltség, szakértői díj stb.).
- végrehajtási eljárás esetén további költségek a végrehajtói költség
- büntetőeljárás esetén a feljelentés elkészítésének díj 25.000,-Ft + ÁFA
- büntetőeljárásban való részvétel 15.000,-Ft + ÁFA/óra és ezen fel az egyéb költségek (pld. útiköltség, szállásköltség, stb).

2. melléklet

Mikrohullámú rádióhullámú adatátviteli szolgáltatás

A szolgáltatás típusának leírása:

Az előfizető/használó végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést 2.4 Ghz frekvencián a telepített antennák és eszközök segítségével szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPPOE adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.

Az előfizető az Internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és (Mbit-ben meghatározott) terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az előfizető igényei szerint állapítja meg. RLAN kapcsolat használata esetén szolgáltatás maximális sebessége az előfizető által használt csatornák számától függ. Egy csatorna sebessége megegyezik az egyes előfizetői csomagokhoz biztosított garantált sáv szélesség mértékével. Minden csatornához külön előfizetői szerződést kell kötni.

A fent meghatározott sebesség-adatok mind az előfizető felé, mind az előfizetőtől irányuló adatforgalomra érvényesek.

Rendelkezésre állás:

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 95% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást. A rendelkezésre állás mérése az 5. pontban leírtak alapján történik.

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

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
 - miatt történt (jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint)
 - a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,
- illetve
- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
 - az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
 - az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét,

Szolgáltatás átadási pontja:

A Szolgáltató a nyújtott szolgáltatások átadási pontját (kiszolgáló hálózat és az előfizetői berendezések összekapcsolási pontja) az NHH Interfész bejelentéseken szereplő pontokon biztosítja.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek vissza jelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt — indoklással együtt — elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő elutasítás esetén az Előfizető jogosult az adott területen a Szolgáltató által nyújtott más, azonos jellegű (sebességű) szolgáltatást igényelni, az adott szolgáltatásnál meghatározott feltételek elfogadásával.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a minőségi célértékeknél meghatározott határidőn belül teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozatával a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a vissza-jelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

Egyéb rendelkezések:

Előre fizetett csomag esetén az előfizetői szerződés az előfizető által, a termékhasználati dokumentációnak megfelelő internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételét megelőző, úgynevezett első csatlakozáskor kitöltendő dokumentum szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és a szolgáltató részére történő elektronikus úton való megküldésével, illetve a szolgáltató általi elfogadásával jön létre.

Előre fizetett csomag esetében a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét – amennyiben az előfizető rendelkezik szolgáltatás-hozzáférési ponttal – a szolgáltató az adatlap az előfizető általi szabályos és a valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltését és a szolgáltató részére történő elektronikus úton való megküldését követően a szolgáltató általi elfogadás időpontjában teszi lehetővé.

Előre fizetett csomag esetén a szerződés létrejöttének és hatályba lépésének napja az ellenérték megfizetésének a napja.

A szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosíthat, amelyet térítésmentesen ad az előfizető használatába. A szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért - ideértve a következményi károkat is - nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag használatából származó eredményért a teljes kockázatot az előfizető viseli.

Az Internet-szolgáltatás bármely jogtisztta, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezés segítségével vehető igénybe.

„SZM” vagy „SZERELD MAGAD” csomagok eltérő szabályozása

Szolgáltató SZM csomagok szolgáltatását vezeti be. Az SZM csomagok esetén a szolgáltatás kiépítésének é üzemeltetésének költségei az előfizetőt terhelik. A hozzáférés kiépítésére a szolgáltató közvetlenül, vagy partnereken keresztül egységcsomagot biztosíthat, melynek garanciális feltételeit az egységcsomagokra vonatkozó általános kereskedelmi garanciális előírások szabályozzák. Az előfizető tudomásul veszi, hogy SZM csomagok igénybevétele esetén a szolgáltatási ár nem tartalmazza az SZM csomagok telepítésével kapcsolatos telepítési és üzemeltetési hibák kijavítását. Az ügyfélszolgálaton keresztül nyújtott telefonos segítségnyújtásnak nem része az SZM csomagok felszerelésének tételes egyeztetése „telefonos távirányítással telepítés”, vagy a szokásostól eltérő időtartamú telefonos hibakeresés.

Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározott telepítési díj ellenében vállalja az SZM csomagok beüzemelését. A külön megrendelt telepítés esetén az egységcsomagban nem szereplő – de a telepítéshez szükséges - rendkívüli anyag és egyéb költségek az előfizetőt terhelik.

3. számú melléklet

Műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

A szolgáltatás általános elemei megegyeznek a kapcsolt vonali szolgáltatásnál leírtakkal, azzal, hogy a műsorelosztó hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás esetén a műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Műsorelosztó hálózaton keresztüli interneteléréshez szükséges egy Ethernet IEEE802.3 protokollal kompatibilis meghajtó, amely képes a Szolgáltató routereivel kommunikálni. Ilyen ingyenes programcsomagok léteznek Windows és más (UNIX, Macintosh stb.) operációs rendszerekhez is.

Hardver

A kábelmodemhez való csatlakozás ETHERNET IEEE802.3 szabványnak megfelelő RJ45-ös aljzaton vagy USB interfészen keresztül történik, egyidőben csak egy interfészen keresztül történő csatlakozást biztosít a Szolgáltató. Az ETHERNET eszköznek FCC Class tanúsítvánnyal kell rendelkeznie. A végberendezés beszerezhető a kereskedelmi forgalomban, egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja azt.

Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95 % rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatáshozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az internet-szolgáltatást. A rendelkezésre állás mérése az 5. pontban leírtak alapján történik.

Szolgáltatás átadási pontja:

A Szolgáltató a műsorelosztó hálózaton nyújtott szolgáltatások átadási pontját (kiszolgáló hálózat és az előfizetői berendezések összekapcsolási pontja) a szolgáltató által biztosított kábelmodem ethernet pontjánál definiálja. Szolgáltató ezen a ponton biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

Egyedi feltételek:

A Szolgáltató műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatása kizárólag olyan kábeltelevíziós előfizetésre rendelhető meg, amely korlátozásmentesen használható. Amennyiben a kábeltelevíziós szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli

rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a kábeltelevíziós előfizetés a műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatási csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a kábeltelevíziós előfizetés tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy az Előfizető a műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatási csomag adott kábeltelevíziós előfizetésre megrendelje.

Amennyiben a műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított a minőségi célértékeknel meghatározott határidőn belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított minőségi célértékeknel meghatározott határidőn belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt

A kábelmodemet a Szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, az eszköz a szolgáltatás része. E kábelmodem a Szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen, a Szolgáltató tulajdonát képező, vagy a szolgáltatás létesítését követően tőle megvásárolt eszközzel lehet csatlakozni. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek vissza jelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt — indoklással együtt — elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő elutasítás esetén az Előfizető jogosult az adott területen a Szolgáltató által nyújtott más, azonos jellegű (sebességű) szolgáltatást igényelni, az adott szolgáltatásnál meghatározott feltételek elfogadásával.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a vissza jelezéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a vissza jelezés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

4.számú melléklet

DSL szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Az Előfizető/használó ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL alapú internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet az távközlési alaphálózati szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az Előfizetőnek biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közlésezi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteti.

Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95 % rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az internet-szolgáltatást. A rendelkezésre állás mérése az 5. pontban leírtak alapján történik.

Szolgáltatás átadási pontja:

A Szolgáltató a DSL hálózaton nyújtott szolgáltatások átadási pontját (kiszolgáló hálózat és az előfizetői berendezések összekapcsolási pontja) a szolgáltató által biztosított DSL modem ethernet pontjánál definiálja. Szolgáltató ezen a ponton biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

Egyedi feltételek:

Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal a ADSL hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető a ADSL hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje.

Amennyiben az ADSL hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított minőségi célértékeknél meghatározott határidőn belül műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított minőségi

célértékeknél meghatározott határidőn belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad.

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy arról a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulta után az Előfizetőt szóban vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek vissza jelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt — indoklással együtt — elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő elutasítás esetén az Előfizető jogosult az adott területen a Szolgáltató által nyújtott más, azonos jellegű (sebességű) szolgáltatást igényelni, az adott szolgáltatásnál meghatározott feltételek elfogadásával.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a vissza jelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a vissza jelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

5. melléklet

HOT-SPOT rádióhullámú adatátviteli szolgáltatás

A szolgáltatás típusának leírása:

Az előfizető/használó végberendezésével tetszőleges időre létesít összeköttetést 2.4 Ghz frekvencián a telepített antennák és eszközök segítségével szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPPOE adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi PPPOE login névvel és hozzá tartozó belső hálózati IP címmel látja el.

Az előfizető az Internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A szolgáltató a lehetséges HOT-SPOT szolgáltatási pontokat internetes honlapján teszi közzé.

A szolgáltató az előfizető részére a hirdetőanyagban meghatározott mértékű sáv szélességet biztosít a HOT-SPOT hozzáférési ponton, amely a hozzáférési pontra csatlakozó előfizetők között kerül megosztásra. A megosztás szabályai a TCP/IP protokoll szabvány definíciójában leírtak szerint kerül beállításra.

Egy előfizetői egy ponton csak egyszeres bejelentkezést tud igénybe venni. Egy egyedi login név csak egy bejelentkezés időtartamára, vagy maximum 1 óráig érvényes.

Rendelkezésre állás:

A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást. A rendelkezésre állás mérése az 5. pontban leírtak alapján történik.

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

A szolgáltató jogosult a hálózatterhelés függvényében a meghirdetett sáv szélességet tetszőleges mértékben, dinamikus konfigurációval csökkenteni vagy növelni.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- 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,

Szolgáltatás átadási pontja:

A Szolgáltató a mikrohullámú rendszerben nyújtott szolgáltatások átadási pontját (kiszolgáló hálózat és az előfizetői berendezések összekapcsolási pontja) a szolgáltató által üzemeltetett bázisállomás felhasználókat kiszolgáló antennán (userág) definiálja. Szolgáltató ezen a ponton biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

Egyéb rendelkezések:

Az Internet-szolgáltatás bármely jogtiszt, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezés segítségével vehető igénybe.

A szolgáltató HOT-SPOT szolgáltatás esetén személyes adatokat nem kezel. Az előfizető a hozzáférés regisztrálásakor megadhatja személyes adatait, melyeket a szolgáltató kizárólag tájékoztatás céljából feldolgoz és a jelen ÁSZF adatkezelésre vonatkozó előírásai alapján vesz nyilvántartásba.

A HOT-SPOT szolgáltatás esetén hibabejelentésre, hibakezelésre nincs lehetőség.

6. számú melléklet

Adatforgalom mennyiségétől függő díjazással elszámolt csomagok előírásai

1.) Díjrendszer

Szolgáltató egyes díjcsomagjainak elszámolásakor a havidíjas (átalánydíj) előfizetés mellett a forgalomtól függő egyéb díjazásokat is alkalmazhat. Az ilyen forgalomfüggő díjcsomagokról a tájékoztatást az általános tájékoztatókon jelzi. A forgalomtól függő díjazású csomagok megrendelése esetén a jelen mellékletben meghatározott módon kerül a díjazás kiszámításra.

2.) A díjazás alapja

A díjazás alapjául az előfizető által bonyolított a Szolgáltató->Előfizető és Előfizető ->Szolgáltató viszonylatban mért forgalom számít. A forgalom elszámolás Gbyte (Gigabyte) mennyiségben kerül meghatározásra. Minden megkezdett Gbyte forgalom teljes Gbyte forgalomként kerül elszámolásra.

3.) Forgalom mérése

A forgalom mérését a Szolgáltató saját szerverein végzi el. A forgalom mérésének alapjául az előfizetői bejelentkezés (LOGIN), valamint kijelentkezés (LOGOUT) események között mért PPPOE forgalom kerül bejegyzésre. Az élő kapcsolati adatok frissítése 5 perces időszakokban történik.

4.) A forgalom ellenőrzése

Szolgáltató akkor jogosult a forgalomfüggő díjcsomagok számlázásra, ha a következő ellenőrzési lehetőségek, legalább egyikét az előfizető számára rendelkezésre bocsátja:

- a.) Internetes honlapján az előfizetőknek fenntartott részben visszamenőleges forgalom lekérdezése
- b.) Forgalmi adatok havi 1 alkalommal történő díjmentes megküldése, amennyiben az a.) pontban leírt módszer nem üzemel.
- c.) Ügyfélszolgálaton az előfizető számára lekérdezési lehetőség biztosítása

5.) A forgalmi díjak elszámolása

Szolgáltató az adott elszámolási időszakban forgalmazott díjköteles adatmennyiséget a következő havi számlában, az időszak megjelölésével együtt tünteti fel. A számlán az adatok összesítve kerülnek kiszámlázásra. Szolgáltató az egyedi adatszolgáltatás költségeit az előfizető felé elszámolhatja amennyiben a 4/a pontban leírt online adatszolgáltatás üzemel, ennek ellenére az előfizető írásos tájékoztatás kér.

6.) Reklamációk kezelése

Előfizető tudomásul veszi, hogy az adatforgalom mérésére a Szolgáltató által üzemeltetett zárt adatbázist tekintik hiteles forrásnak. Az internetről letölthető ingyenes, vagy előfizető által készített mérőrendszerek adatai reklamáció tárgyát nem képezhetik.

7. számú melléklet

Internet hozzáférési díjcsomagok minőségi célértékek

Internet szolgáltatási csomagok

.....ADSL..... szolgáltatás

| Csomag neve | Sávszélesség (letöltés/feltöltés) [Mbit/s] | Garantált le/feltöltési sebesség [Mbit/s] |
|-------------|--|--|
| ADSL 5 MB | 5,00 / 0,50 | 1,00 / 0,19 |
| ADSL 10 MB | 10,00 / 0,50 | 1,00 / 0,20 |
| ADSL 15 MB | 15,00 / 0,90 | 5,00 / 0,50 |
| ADSL 20 MB | 20,00 / 1,00 | 10,00 / 0,50 |

.....WDSL..... szolgáltatás

| Csomag neve | Sávszélesség (letöltés/feltöltés) [Mbit/s] | Garantált le/feltöltési sebesség [Mbit/s] |
|-------------|--|--|
| WDSL 512K | 0,50 / 0,12 | 0,05/ 0,03 |
| WDSL 1MB | 1,00 / 0,18 | 0,10 / 0,06 |
| WDSL 1,5MB | 1,50 / 0,20 | 0,15 / 0,09 |
| WDSL 3MB | 3,00 / 0,24 | 0,30 / 0,12 |
| WDSL 5MB | 5,00 / 0,30 | 0,50 / 0,18 |
| WDSL 7MB | 7,00 / 0,36 | 0,70/ 0,24 |

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

| Minőségi mutatók megnevezése | Vállalt célértékek le/feltöltés [Mbit/s] |
|--|--|
| Garantált le/feltöltési sebesség a 5,00/0,50 Mbit/s sávszélességű ADSL 5 MB díjcsomaghoz | 1,00 / 0,19 |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 10,00/0,50 Mbit/s sávszélességű ADSL 10 MB díjcsomaghoz | 1,00 / 0,20 |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 15,00/0,90 Mbit/s sávszélességű ADSL 15 MB díjcsomaghoz | 5,00 / 0,50 |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 20,00/1,00 Mbit/s sávszélességű ADSL 20 MB díjcsomaghoz | 10,00/0,50 |

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

| Minőségi mutatók megnevezése | Vállalt célértékek le/feltöltés [Mbit/s] |
|---|--|
| Garantált le/feltöltési sebesség a 0,50 / 0,12 Mbit/s sávszélességű WDSL 512K díjcsomaghoz | 0,05/ 0,03 |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 1,00 / 0,18 Mbit/s sávszélességű WDSL 1MB díjcsomaghoz | 0,10 / 0,06 |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 1,50 / 0,20 Mbit/s sávszélességű WDSL 1,5MB díjcsomaghoz | 0,15 / 0,09 |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 3,00 / 0,24 Mbit/s sávszélességű WDSL 3MB díjcsomaghoz | 0,30 / 0,12 |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 5,00 / 0,30 Mbit/s sávszélességű WDSL 5MB díjcsomaghoz | 0,50 / 0,18 |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 7,00 / 0,36 Mbit/s sávszélességű WDSL 7MB díjcsomaghoz | 0,70/ 0,24 |

8. számú melléklet

Bérelt vonali szolgáltatások

A szolgáltató bérelt vonali szolgáltatásainak műszaki, technikai és egyéb szerződési feltételeit az előfizetői szerződés tartalmazza.

Az előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a jelen ÁSZF általános előírásai az irányadók.

Amennyiben az előfizetői szerződés és az ÁSZF között eltérés (ellentmondás) található, akkor az előfizetői szerződésben előírtak az elsődlegesen irányadók.