



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Készítés dátuma: 2009. augusztus 24.  
Utolsó módosítás kelte: 2010. december 10.  
Hatályba lépés kelte: 2011. február 1.

# TARTALOMJEGYZÉK

1. A szolgáltató általános adatai, az ÁSZF hatálya.....	5
1.1. A Szolgáltató neve és címe .....	5
1.2. Ügyfélszolgálat és hibabejelentés elérhetősége, honlap címe .....	5
1.3. A Szolgáltató adatvédelmi megbízottja .....	5
1.4. Az ÁSZF tárgyi, személyi és területi hatálya .....	6
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása. ....	6
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai .....	7
3.1. Az előfizetői szerződés megkötése .....	7
3.1.1. Szerződéskötés írásban .....	7
3.1.2. Szerződéskötés szóban.....	8
3.1.3. Szerződéskötés ráutaló magatartással .....	8
3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	8
3.2.1. Műszaki feltételek.....	8
3.2.2. Személyi feltételek.....	9
3.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai. ....	9
3.3.1. Időbeli korlátok.....	9
3.3.2. Földrajzi korlátok.....	9
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva. ....	10
5. A szolgáltatások minőségi célértékeinek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere. ....	10
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak. ....	11
6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	11
6.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte.....	12
6.3. A legrövidebb szerződési időszak.....	12
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje. ....	12
7.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása .....	12
7.2. Az ÁSZF módosítása .....	12
7.3. Az ÁSZF kivonata .....	13
7.4. A szolgáltatási díjak módosítása.....	13
7.5. Változás az előfizető adataiban.....	13
7.6. Átírás.....	14
7.7. Áthelyezés.....	14
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke. ....	14
8.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt.....	14
8.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén.....	15
8.3. A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén .....	15
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei. ....	15

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.	16
10.1. Az előfizetői szerződés hatálya.....	16
10.2. A szerződés megszűnésének esetei.....	16
10.3. A szerződés felmondása az előfizető részéről.....	17
10.4. A szerződés felmondása a szolgáltató részéről.....	17
10.5. A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén.....	18
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	18
12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	21
12.1. Az ügyfélszolgálat működése.....	21
12.2. Az előfizetők tájékoztatása.....	21
12.3. Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése.....	21
12.4. Előfizetői panaszok kezelése.....	21
12.5. Díjreklamáció intézése.....	22
12.6. Kötbér és kártérítési igények intézése.....	22
13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	22
13.1. A szolgáltató kártérítési felelőssége.....	22
13.2. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége.....	23
13.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke.....	23
13.4. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	24
14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei.....	24
15. Adatkezelés, adatbiztonság.....	24
16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	24
16.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása.....	25
16.2. Előfizetési díjak.....	25
16.3. Forgalmi díjak.....	25
16.4. Egyszeri díjak.....	25
16.4.1. Belépési díj.....	25
16.4.2. Átírási díj.....	25
16.4.3. Áthelyezési díj.....	25
16.4.4. Visszaállítási díj.....	26
16.4.5. Tartalékolási díj.....	26
16.5. Kedvezmények.....	26
16.6. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	26
16.7. Késedelmi kamat.....	26
16.8. A díjfizetés módja.....	26
16.9. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj.....	27
16.10. Szünetelés esetén fizetendő díj.....	27
16.11. A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj.....	27
16.12. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékét.....	27
16.13. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámolása.....	27
17. A szolgáltató-választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató-választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	27

18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	27
19. Az általános szerződési feltételek hatályba lépésével kapcsolatos rendelkezések.....	28
I. számú melléklet: A szolgáltatás egyes típusainak leírása.....	29
1. Bérelt vonali internet hozzáférési szolgáltatás.....	29
2. Mikrohullámú internet hozzáférési szolgáltatás.....	30
3. Kábeltelevíziós hálózatok felett megvalósított internet szolgáltatás / szolgáltatói Ethernet kábelrendszeren nyújtott szolgáltatás.....	35
4. HotSpot vezeték nélküli internet szolgáltatás.....	39
5. Szerver alapú Internet szolgáltatások.....	40
II. számú melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén.....	41
III. Számú melléklet: Adatvédelem, hálózathasználat.....	44
IV. Számú melléklet: Díjszabás.....	51
Egyedi Szerződés szélessávú Internet hozzáférési szolgáltatásra.....	53
VI. Számú melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói.....	56
(az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a 345/2004. Kormány Rendelet (XII. 22.) szerint).....	56

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az Szolgáltató az Internet hozzáférési szolgáltatást az előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek továbbiakban: „*ÁSZF*”) mellett nyújtja.

## 1. A szolgáltató általános adatai, az *ÁSZF* hatálya

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

A szolgáltató cégneve: KitNet Kft.  
A szolgáltató rövidített cégneve: KitNet Kft.  
A szolgáltató székhelye: 5520 Szeghalom Fáy 11/B 3/10.  
A szolgáltató levélcíme: 5520 Szeghalom Fáy 11/B 3/10.  
A szolgáltató cégjegyzék száma: 04-09-008442  
A továbbiakban „*Szolgáltató*”-nak jelölve.

### 1.2. Ügyfélszolgálat és hibabejelentés elérhetősége, honlap címe

Ügyfélszolgálati iroda : 5520 Szeghalom, Dózsa György utca 26.  
Személyes ügyfélfogadás: hétköznap 9 és 17 óra között  
Telefon: (66) 77 88 99, (66) 777 888  
(30) 910 14 84, (20) 405 75 30, (70) 526 90 98  
E-mail: kitnet@kitnet.hu  
Postacím: Ügyfélszolgálati Iroda, 5520 Szeghalom Dózsa György utca 26.

Hibabejelentés: (66) 77 88 99, ( 66 ) 777 888  
(30) 910 14 84, (20) 405 75 30, (70) 526 90 98  
Hibabejelentés: 0 – 24 óra, ügyfélszolgálati időn kívül üzenetrögzítővel  
Internetes honlap címe: www.kitnet.hu

### 1.3. A Szolgáltató adatvédelmi megbízottja

Név: Macsári Gábor  
Tisztség: ügyvezető  
Telefon: (66) 777 888 Fax: (68) 999 680  
Email: kitnet@kitnet.hu

## 1.4. Az ÁSZF tárgyi, személyi és területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása. Az ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltatónak a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott Internet hozzáférési Szolgáltatásokra terjed ki. Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó.

**Szolgáltató:** az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet. **Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. **Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. **Egyéni előfizető:** az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. **Nem egyéni (üzleti/intézményi) előfizető:** a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed mindazon közigazgatási egységre (város, község, ingatlan), ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján kábeltelevíziós műsorelosztó rendszeren, egyéb hálózaton vagy bérelt vonalon Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

Az ÁSZF a szolgáltatás megkezdésének napjától kezdődően határozatlan ideig van hatályban. Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval vagy jogelődével kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

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

A szolgáltató az előfizetők számára Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt (a továbbiakban: „szolgáltatás”).

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás az 1. sz. melléklet szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

**TEÁOR '08 besorolása: SZJ 61.10 Vezetékes távközlés**

**TEÁOR '08 besorolása: SZJ 61.20 Vezetéknélküli távközlés**

**Régi TEÁOR '03: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása**

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül. A

szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelésig tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet. A szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a szolgáltatás típusától függően biztosítja az előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak. A szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a szolgáltató az előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (PSTN, ISDN, bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés). A szolgáltatás egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 30 azaz harminc nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti. A szolgáltató az előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF- ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak.

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

A szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy (igénylő) és a szolgáltató között az igénylő ajánlata alapján létrejött előfizetői szerződés alapján kerülhet sor. Az előfizetői szerződés jelen ÁSZF- ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből tevődik össze. Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az igénylő elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását, az Általános Szerződési Feltételekről való eltéréseket továbbá a szolgáltatás díjait és esetleges kedvezményeit.

#### **3.1. Az előfizetői szerződés megkötése**

Az igénylő írásban, szóban vagy elektronikus úton jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, ezt követően a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a választott szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az egyedi előfizetői szerződés megkötésének formai és eljárási szabályairól. A szolgáltató és az igénylő az egyedi előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg. A szóbeli és ráutaló magatartás révén létrejött szerződéseket a szolgáltató írásban visszaigazolja.

##### **3.1.1. Szerződéskötés írásban**

Az írásbeli szerződés megkötését a szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a

szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a szolgáltatóhoz megérkezik. A szolgáltató a szerződés mindkét fél által aláírt példányát az előfizető igénye esetén az előfizető rendelkezésére bocsátja.

### **3.1.2. Szerződéskötés szóban**

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés a visszaigazolás igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

### **3.1.3. Szerződéskötés ráutaló magatartással**

#### **3.1.3.1. Interneten keresztül**

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A szolgáltató az ajánlat elfogadását az igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kööttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek között a visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

#### **3.1.3.2. Kártya megvásárlásával**

A szolgáltató által kibocsátott, kiskereskedelmi forgalomban kapható, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót tartalmazó kártya közvetlenül a szolgáltatótól vagy az értékesítésben közreműködő hivatalos viszonteladótól történő megvásárlása esetén a felek között a szerződés a kártya megvásárlásával jön létre, és a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételével lép hatályba.

#### **3.1.3.3. Szolgáltatás igénybevételével**

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés a szolgáltatás előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

## **3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

### **3.2.1. Műszaki feltételek**

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői hozzáférési ponttal és a szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel. Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel. A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az előfizető köteles gondoskodni. A



szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót igénybe venni. A szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az előfizetői oldalon más távközlési szolgáltató biztosítja az előfizető vagy a szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye. Egyes Internet alkalmazások teljes értékű igénybevételéhez az előfizető részére domain név regisztrálása szükséges. A szolgáltató a domain név regisztrálásával és fenntartásával kapcsolatos feladatok teljesítését az előfizetővel kötött külön megállapodás alapján vállalja. A domain név regisztráció során a szolgáltató a vonatkozó hazai, illetve nemzetközi regisztrációs szabályzatban foglaltak szerint jár el.

### **3.2.2. Személyi feltételek**

A szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint. A szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek külön megállapodása esetén köt előfizetői szerződést. A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót és jelszót csak az előfizetővel közli, a szolgáltatót a jelszó tekintetében harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli. Az előfizető a jelszót köteles titokban tartani. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik. Az előfizető a szolgáltatás használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni. Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen ÁSZF III. számú mellékletében részletezett Internetes Etikai kódexben foglalt előírásokat betartani.

## **3.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.**

### **3.3.1. Időbeli korlátok**

A szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátozott, a szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

### **3.3.2. Földrajzi korlátok**

A szolgáltató az Internet szolgáltatást Békés és Hajdú – Bihar megyék területén nyújtja. Az online szélessávú elérés földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető. A bérelt vonali Internet elérési szolgáltatás mindazon területeken nyújtható, ahová távközlési kapcsolat kiépíthető.

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

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét írásbeli szerződéskötés esetén – eltérő megállapodás hiányában – a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül, míg szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének időpontjától biztosítja.

#### **5. A szolgáltatások minőségi célértékeinek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.**

A szolgáltatás egyes típusainak minőségi célértékeit (rendelkezésre állási idő, sávszélesség stb.) a szolgáltatás egyes típusainak leírását tartalmazó I. számú melléklet tartalmazza. Az éves rendelkezésre állási idő számítása a szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási idejét éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) A vis major miatti szünetelés időtartama.
- b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama.
- d) Előfizető szerződészegése miatti korlátozás időtartama.
- e) Nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.
- f) A szolgáltatás azon októl való nem használhatósága, hogy az Előfizető a felhasználói végberendezés konfigurációját megváltoztatta, vagy annak beállításai a Szolgáltatón kívül eső ok miatt változtak meg.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik. A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és 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 vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közlésezi, és a változásról az előfizetőket megfelelően értesíti.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **7. sz. mellékletben** meghatározott minőségi célértékeket biztosítja, az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 95 %-ában. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem, access point vagy bridge egység Internet kimeneti pontján értendő. A minőségi célértékek értelmezését a **7. sz. melléklet** tartalmazza.

Ha a Szolgáltató az (1) bekezdés szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az **1. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **7. sz. melléklet**ben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

- a) A fejállomás működésének folyamatos felügyeletével.
- b) Az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel.
- c) Az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

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

### ***6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája***

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az előfizető legalább a következő adatait köteles a szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

- a) természetes személy előfizető esetén neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;
- b) nem természetes személy előfizető esetén cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszám, bankszámlaszám, képviselő neve. Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az előfizető nem vagy a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a szolgáltató az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

## 6.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony az előfizetői szerződésnek a jelen ÁSZF 3. pontjában foglaltak szerinti létrejöttével egyidejűleg keletkezik.

## 6.3. A legrövidebb szerződési időszak

Határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés legrövidebb időtartama három hónap. Ettől a felek az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

# **7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.**

## 7.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására a szerződés megkötésre vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelem szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

## 7.2. Az ÁSZF módosítása

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között, a Nemzeti Hírközlési Hatóság jóváhagyása mellett bármikor egyoldalúan módosítsa. Az ÁSZF módosítása esetén a szolgáltató köteles a módosításról az előfizetőket elektronikus levél útján értesíteni a módosítás hatályba lépése előtt 30 nappal, amely tájékoztatásban a szolgáltató megjelöli, hogy a módosított ÁSZF a szolgáltató weblapján illetve ügyfélszolgálatán is a hatályba lépés előtt 30 nappal már megtekinthető.

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével – nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

### 7.3. Az ÁSZF kivonata

Az általános szerződési feltételek kivonata legalább a következőket tartalmazza:

1. A szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje.
2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése.
3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai.
4. Utalás arra, hogy az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása pontosan hol találhatóak az általános szerződési feltételekben.
5. A számlázás módja.
6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása.
7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke.
8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átírás szabályai.
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei.
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei.

### 7.4. A szolgáltatási díjak módosítása

A szolgáltatási díjakat a szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az előfizetőt közvetlenül írásban (levélben) megfelelően értesíteni. *A szolgáltató az előfizetőt elektronikus levélben, illetve egyéb távközlési úton is értesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy az értesítést az előfizető tudomásul vette.*

### 7.5. Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

## 7.6. Átírás

Ha az előfizető személyében öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, a szolgáltató az örökös (jogutód) által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az előfizetői szerződést akként, hogy az előfizetői szerződésben az előfizető helyébe az örökös (jogutód) lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés (jogutódlás) tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést vagy cégbírósaági végzést), és közölni kell az örökös (jogutód) jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait. Az előfizető kizárólag a szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait. A szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az előfizető helyébe a harmadik személy lép. Átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési (egyszeri) díj fizetésére.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje az átírás iránti kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

## 7.7. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

A fenti határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott szolgáltatónak.

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

### *8.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt*

Az előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti. A szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő két munkanapon belül teljesíti. A

szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 1 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető díj fizetésére nem köteles.

A szolgáltatás előfizető által kért szünetelése esetén az előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összege kapcsolt vonali szolgáltatás esetén díjmentes, online elérés esetén 1000 Ft + ÁFA.

## **8.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén**

A szolgáltató az előfizető előzetes, legalább 15 nappal korábban történő értesítése mellett jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása céljából. Ez alkalmanként az egy napot nem haladhatja meg. Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába beleszámít. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

## **8.3. A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén**

A szolgáltatás szünetelhet minkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

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

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

- d) 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, azt továbbszolgáltatja;
- e) az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol;
- f) az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Internetes Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

Amennyiben az előfizető elektronikus levélcíme nem ismert, vagy nem használható, akkor a szolgáltató a fenti intézkedésekről telefonon, vagy ha telefonon nem elérhető, akkor postai levélben tájékoztatja az előfizetőt. Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

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

### **10.1. Az előfizetői szerződés hatálya**

A szerződés időtartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában a szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre. Az egyedi előfizetői szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át vagy a szerződés hatálya további meghatározott időtartamra meghosszabbodik, ha a határozott idő lejártá előtt az előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi. Amennyiben a határozatlan idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a jelen ÁSZF 16.9. pontjában meghatározott összeget köteles a szolgáltató részére megfizetni.

### **10.2. A szerződés megszűnésének esetei**

A szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- c) a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- d) az előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,



- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) ha a szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel.

### **10.3. A szerződés felmondása az előfizető részéről**

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani, a felmondás írásban történik postai levélben vagy faxon továbbítva. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet. A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az előfizető írásbeli felmondása a szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

### **10.4. A szerződés felmondása a szolgáltató részéről**

A szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 60 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni. A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

A szolgáltató a szerződés megszegése esetén a szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő,

feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

## **10.5. A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén**

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető köteles az előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 30 napon belül az előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnését követően az előfizető email címét a szolgáltató 90 naptári nap elteltével újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A 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 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 szolgáltatási díjelőleget kérjen. A szolgáltatási díjelőleg mértéke az előfizető korábban fennálló tartozásának legfeljebb kétszeres összege lehet.

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

11.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon jelentheti be. A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető hibabejelentő szolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

11.2. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,

- b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

11.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül kijavítani. Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

11.4. 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 11.3. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

11.5. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel és egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza:
  - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
  - c) a hibajelenség leírását,
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza:
  - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
  - f) a hiba okát,
  - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
  - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

11.6. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

11.7. A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 11.12. pontjában meghatározott kötbért fizet.

11.8. Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 11.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetes értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

11.9. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

11.10. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az **IV. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

11.11. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdni a helyszíni hibaelhárítást az **IV. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

11.12. A 11.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva-álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- 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 az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

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

### **12.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A szolgáltató az előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely telefonon és Interneten keresztül is elérhető. Az ügyfélszolgálat elérhetősége és a honlap címe a jelen Általános Szerződési Feltételek 1.2 számú pontjában szerepel.

Az ügyfélszolgálat telefonon és Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető. Az előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről 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. Ha 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.

### **12.2. Az előfizetők tájékoztatása**

A szolgáltató előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató az előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

A szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik. A szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni a veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről. A tájékoztatást a szolgáltató az ügyfélszolgálatán teszi közzé.

### **12.3. Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése**

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

### **12.4. Előfizetői panaszok kezelése**

A szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy

elektronikus levélben tájékoztatja az előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az előfizetőnek megküldi.

## 12.5. Díjreklamáció intézése

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani. Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, akkor a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt. Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az előfizetőt. Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

## 12.6. Kötbér és kártérítési igények intézése

A szolgáltató az előfizetők kötbér- és kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 13. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

# 13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.

## 13.1. A szolgáltató kártérítési felelőssége

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a

kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. 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 eredően merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti. A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (előfizetői hozzáférést biztosító távközlési szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti. A szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (*vis maior*) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

### **13.2. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

A késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér a szerződésben foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

a) 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.

b) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető nem, vagy csak utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

### **13.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt a havi előfizetési díjjal arányos díjcsökkentés illeti meg a kiesés napjaira.

#### **13.4. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha az előfizető vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az előfizetői szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére a felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. A szolgáltatások árképzésével kapcsolatos jogvita esetén az előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat, egyéb ügyekben a sikertelen megegyezés esetén a bíróság előtt még a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető testületek segítségét is igénybe veheti.

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

A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását a jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat. A szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Az előfizető a szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik. Ha az előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az előfizető köteles a szolgáltató számlája alapján a szolgáltató számára megfizetni kivéve ha az előfizetőn kívül álló okok miatt következett be.

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

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF II. számú mellékletét képező Tájékoztató tartalmazza.

### **16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság**



# **elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.**

## **16.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása**

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 7.3 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

## **16.2. Előfizetési díjak**

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Díjszabás tartalmazza.

## **16.3. Forgalmi díjak**

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (óra), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Díjszabás tartalmazza.

## **16.4. Egyszeri díjak**

### **16.4.1. Belépési díj**

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel. A belépési díjakat jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Díjszabás tartalmazza.

### **16.4.2. Átírási díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Díjszabás tartalmazza.

### **16.4.3. Áthelyezési díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult, amely helyszíntől függően kerül megállapításra.

#### **16.4.4. Visszaállítási díj**

A szolgáltatás előfizető által kért szünetelése esetén az előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összege kapcsolt vonali szolgáltatás esetén díjmentes, online elérés esetén 1000 Ft + ÁFA.

#### **16.4.5. Tartalékolási díj**

Ha az előfizető az általa kért szünetelés ideje alatt a tartalékolt műszaki lehetőség hasznosításának mellőzését kéri, úgy az előfizető tartalékolási díjat köteles fizetni, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Díjszabás tartalmazza.

### **16.5. Kedvezmények**

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

### **16.6. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat. A szolgáltató az első számlát a szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a számlákat kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt előfizető nevére állítja ki, és azokat az előfizető részére postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően az előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. A szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A szolgáltató által megküldött számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

### **16.7. Késedelmi kamat**

Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató egyéni előfizetők esetén a jegybanki alapkamattal azonos mértékű, nem egyéni előfizetők esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

### **16.8. A díjfizetés módja**

Az előfizető a szolgáltatási díjakat az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekkben történő befizetéssel, bankkártyával vagy a szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni.

### **16.9. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj**

Amennyiben az előfizető a jelen ÁSZF pontjában foglaltak szerint nyújtott feltételes kedvezményt elveszti, úgy köteles a szolgáltató által nyújtott kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten, vagy a kedvezményes időszak lejártáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét egy összegben a szolgáltató részére megfizetni.

### **16.10. Szünetelés esetén fizetendő díj**

A szolgáltató az előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az előfizető részére díjat nem számláz. A szolgáltatás előfizető által kért szünetelése esetén az előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összege kapcsolt vonali szolgáltatás esetén díjmentes, online elérés esetén 1000 Ft + ÁFA.

### **16.11. A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj**

A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

### **16.12. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékét**

A szolgáltatásban bekövetkezett, a szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt díjcsökkentés illeti meg, amelynek mértéke a havi előfizetési díjjal arányos díjcsökkentés a kiesés napjaira.

### **16.13. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása**

Ha a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében más távközlési szolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti.

## **17. A szolgáltató-választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató-választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.**

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

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

A szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a Szolgáltató web oldalának internet címén található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik. A szolgáltató jelen ÁSZF megváltozását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a fentiekkel azonos módon közzéteszi, és ezzel egyidejűleg a változásokról az előfizetőket megyei újságban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíti.

A szolgáltató nem köteles a közleményt közzétenni, ha a módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti. A szolgáltató jogszabályon alapuló egyéb értesítési kötelezettségének az előfizető közvetlen írásbeli értesítésével, elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton tesz eleget.

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” jelzéssel tér vissza a szolgáltatóhoz. Amennyiben jelen ÁSZF az előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a szolgáltató az előfizetőt elsősorban elektronikus levélben értesíti. A szolgáltató kézbesítettnek tekinti az elektronikus levelet, ha az az előfizető számára hozzáférhetővé vált.

## **19. Az általános szerződési feltételek hatályba lépésével kapcsolatos rendelkezések.**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) hatályba lépésével egyidejűleg hatályon kívül helyezett távközlési jogszabályok alapján megkötött és hatályban lévő egyedi előfizetői szerződéseknél a hatályon kívül helyezett jogszabályokban használt kifejezések helyébe az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott jogszabályokban szereplő fogalmak lépnek. Azok az előfizetők, akik jelen ÁSZF hatályba lépése előtt kötöttek a szolgáltatóval előfizetői szerződést, kötelesek a jelen ÁSZF alapján bejelentendő azon adataikat a szolgáltatónak 90 napon belül írásban bejelenteni, amelyeket a megkötött előfizetői szerződés nem tartalmaz. Ha a korábban megkötött előfizetői szerződések valamely rendelkezése az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott új hírközlési jogszabályokban foglalt rendelkezésekbe ütközik, úgy az érvénytelen rész helyébe a jelen ÁSZF rendelkezése, ennek hiányában a jogszabály vonatkozó rendelkezése lép. A jelen ÁSZF hatályba lépése előtt megkötött egyedi előfizetői szerződéseknél az „Általános Vállalkozási Feltételek” kifejezés alatt a jelen ÁSZF-et kell érteni.

# I. számú melléklet: A szolgáltatás egyes típusainak leírása

## 1. Bérelt vonali internet hozzáférési szolgáltatás

### **A szolgáltatás leírása:**

Az előfizető routerrel vagy adapterrel felszerelt végberendezésével meghatározott sávszélességű digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt szolgáltatás részét képezi a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató a Hungarotel Rt-től, az Antenna Hungária Rt-től vagy más távközlési szolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, illetve ezen szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. A szolgáltatás részét képezi továbbá 1 db domain név regisztráció a .hu közdomain alá, valamint az ehhez szükséges elsődleges és másodlagos domain név szolgáltatás.

### **A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök:**

A szolgáltatás bármely CE vagy H megfelelés jelzéssel rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezés segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az alábbi interfész típusok valamelyikével történő együttműködésre: X.21, V.35, G.703/G.704, V.36, Ethernet, ATM.

### **Minőségi célértékek.**

Rendelkezésre állási idő: A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98%-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

Sávszélesség: A bérelt vonali szolgáltatás esetén az adatátviteli sebesség az előfizető igénye szerint 512 Kbps- tól 10 Mbps-ig terjedhet. A csatorna kapacitása átlagos vagy dedikált (garantált) lehet. A szolgáltatás nem tekinthető megfelelő minőségűnek abban az esetben, ha az előfizetői végpont és a szolgáltató szervere között rendelkezésre álló sávszélesség tartósan alacsonyabb, mint az alsó célérték, amelynek nagysága a vállalt sávszélesség 80%-a.

### **A szolgáltatás egyéb feltételei:**

Az előfizetői szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik. A szolgáltatás megkezdésének napját a felek az egyedi előfizetői szerződésben rögzítik.

## 2. Mikrohullámú internet hozzáférési szolgáltatás

### **A szolgáltatás leírása:**

A szolgáltatás általános elemei megegyeznek a kapcsolt vonali szolgáltatásnál leírtakkal, azzal, hogy a mikrohullámú hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató maximum 10 Mbps letöltési és maximum 10 Mbps feltöltési sebességet biztosít, a hálózat telítettsége függvényében. A mikrohullámú hálózatokon nyújtott internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Szolgáltató mikrohullámú adó-vevőpárral köti össze saját központi routerét és a szolgáltatás átadási pontot. Megrendelés esetén Szolgáltató helyszíni méréssel ellenőrzi a mikrohullámú pont-pont összeköttetés megvalósíthatóságát. Pozitív mérési eredmény esetén Szolgáltató visszaigazolja a megrendelést és ezzel együtt ingatlantulajdonosi hozzájárulást kér Megrendelőtől. Szolgáltató előfizetői szerződést kizárólag e két dolog megléte esetén köt. A telepítés során az előfizetői mikrohullámú vevő-antenna közvetlen közelében (maximum 5 m) kell, hogy elhelyezésre kerüljön a mikrohullámú vevőegység, melynek áramigénye van. Az erősáramú betáplálás kiépítését Szolgáltató vállalja, de a folyamatos áramvételezés díját Előfizetőnek kell vállalnia és biztosítania. A berendezés maximális fogyasztása 20 W. A mikrohullámú vevő-egység már egy ETHERNET felületet biztosít, Szolgáltató egy vételi helyhez kiépíti a kábelcsatlakozást (maximum 40 m). A szolgáltatás díjai nem tartalmaznak semmilyen előfizetői végberendezést (hálózati kártya, stb.). Szolgáltató díjmentesen megkísérli az előfizetői számítógép konfigurálását a berendezések telepítése során. Amennyiben a konfigurálás a bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokat létesít, melynek célja telefondíjmentes, alkalmi Internet hozzáférés biztosítása. Szolgáltató a mikrohullámú bázisállomásokhoz csakis Előfizetői szerződés alapján biztosít hozzáférést. A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2400-2483,5 MHz valamint 5150-5350 MHz-es és 5470-5725 MHz-es működő (WAS/RLAN) sávban üzemelnek. A bázisállomások a rendeletben előírt (-10dBW) 100mW valamint az 5470-5725 MHz-es frekvenciasávban a beltéri és a kültéri WAS/RLAN-használat 1 W-os maximális átlagos EIRP -hez (Átlagos kisugárzott egyenértékű izotróp teljesítmény) maximált érték betartásával üzemelnek. A vevő berendezés telepítése, az összeköttetés kiépítése kizárólag a Szolgáltató feladata. Mivel a bázisállomás kimenő teljesítménye erősen korlátozott, a vétel lehetősége szemrevételezéssel ellenőrizhető az Előfizető részéről – amennyiben szemmel rálát a megadott bázisállomások valamelyikére, lehetséges a szolgáltatás igénybevétele. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás a bázisállomásokra vonatkozóan: 95%.

### **A szolgáltatás használatához szükséges hardver és szoftver eszközök:**

**Hardver:** a rendszer a 2,4 Ghz-es és az 5Ghz -es szabad frekvenciasávot (ISM - Industrial, Scientific and Medical) használja az ügyfelek kiszolgálására, amelyen a legmodernebb technológiájú, szabványos (Wi-Fi) wireless eszközök működnek mind ügyféloldalon, mind a távközlési központunkban és átjátszó állomásainkon. Egyes ügyfelek pont-pont adatkapcsolatban 5 Ghz tartományban kerülnek kiszolgálásra. A beltéri vevőegység elhelyezése mellett szükséges egy kültéri antenna elhelyezése is, amelyek a rálátás, távolság és zajviszonyok függvényében 5 és 12 dBi teljesítmény között kerülnek telepítésre. A

kihelyezett egység egyes bázisállomások esetén hardware-esen kódolja a rajta átmenő forgalmat 128 bites kódolás segítségével (WEP2).

**Szoftver:** A rendszer összehangolása után a végponti számítógépre telepíteni kell az erre a célra alkalmas meghajtó programot (driver), amelynek az összes Windows-os verzióján kívül Linux és BSD változata is megtalálható.

### **Rendelkezésre állás és minőségi célértékek:**

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 Szolgáltatás átadási pont a mikrohullámú ellátási mód esetén a szolgáltatás átadási pont a mikrohullámú kiszolgáló egység kimenő – csatlakozóval felszerelt – kábelvége.

**Hibás teljesítés:** Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy > 5% (egyenlő vagy nagyobb, mint öt százalék). A maximális csomagkéseletetés: = vagy > 500 ms (egyenlő vagy nagyobb, mint öttized másodperc, a Felhasználó végberendezése és Szolgáltató végberendezése között).

**Figyelem!** Amennyiben a felhasználónál működő internet vevőberendezés a Szolgáltatón kívül álló ok miatt elveszti az eredeti konfigurációs beállításait, vagy pedig a Felhasználó azokat megváltoztatja, és ezen ok valamelyike miatt nem áll rendelkezésre az internet szolgáltatás, akkor az ilyen okok miatt történt kiesés nem számít bele a rendelkezésre nem állási időszakba.

A szolgáltatás nem tekinthető megfelelő minőségűnek abban az esetben, ha az előfizetői végpont és a szolgáltató szervere között rendelkezésre álló sáv szélesség tartósan alacsonyabb, mint az alsó célérték, amelynek nagysága a szerződésben vállalt sáv szélesség 50%-a.

### **További műszaki és együttműködési feltételek:**

Amennyiben a mikrohullámú hálózatokon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon 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. Amennyiben az Előfizető az Igénybejelentőn vagy a szerződésben nyilatkozva kéri a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás kiépítésének akadályát elmúltával a szolgáltatás igénybevétele érdekében lehetőségéről tájékoztassa, úgy arról a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt telefonon vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybeviteléhez 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 igénybeviteléhez 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.

**Vagyonsvédelmi figyelemfelhívás:** A Szolgáltató egyes díjsomagjaiban az Előfizető saját tulajdonú vevőberendezéssel rendelkezik, míg más csomagokban a Szolgáltató által felszerelt és a Szolgáltató tulajdonában álló eszközzel internetezik. Mindkét esetben a Felhasználó érdeke, hogy a berendezésekre

különösen ügyeljen. Tekintettel arra, hogy kültéri antenna kerül felszerelésre illetve egyes település villamos hálózata magas műszaki kockázatú, így a villámkár és az elektromos hálózati túlfeszültségi kockázata egyes település-részekén magas. A Szolgáltató ezzel kapcsolatosan semmilyen felelősséget nem tud vállalni, ezért javasoljuk, hogy lakásbiztosításában a műszaki berendezések között külön szerepeltesse az internet egységeket is.

Előfizető a fentiekén túl tudomásul veszi, hogy a **Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti**. Az internet szolgáltatásban az egyes felhasználók a hálózat jellegéből kifolyólag más felhasználók internet használatát a közös gerinceken keresztül befolyásolni tudják. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mások internet használatát veszélyeztető, pl. folyamatosan vírusokat kibocsátó felhasználókat a hálózatból fizikailag kizárja. Erre a szélsőséges intézkedésre indokolt esetben, a többi felhasználó jogos védelme érdekében kerülhet sor. 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 fentiekén túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

**Felhasználói figyelemfelhívás vírusvédelem és a féreg programokkal szembeni védekezés témakörben:** Az internet használat egyre nagyobb mértékű elterjedése mellett számos nem kívánatos jelenség jelent meg. Amennyiben Ön nem rendelkezik mélyebb számítástechnikai ismeretekkel, akkor mindenképpen kérje szakember segítségét vírusvédelem témakörben. Sok esetben az Ön tudomása nélkül, a háttérben az Ön számára alig látható módon, olyan szoftverek telepednek meg, amelyek nem kívánatos módon parazita internet forgalmat generálnak. Számos féreg program nem csupán a számítógép működését, hanem az internet kapcsolat sebességét is lassítja. Fel szeretnénk hívni a figyelmét, hogy az Ön számítógépének helyes állapotban tartása nem tartozik a Szolgáltató feladata közé. Gyakorlati tapasztalatból tudjuk, hogy számos olyan felhasználói jelentés, mint például „nincs internet” vagy „lassú a kapcsolat” háttere csakis és kizárólag az, hogy a felhasználói számítógép vírusokkal és/vagy úgynevezett féreg programokkal van tele, így a megfelelő internet kapcsolati minőség ellenére sem tudja a felhasználó élvezni az internet szolgáltatást. Az ilyen esetre tekintettel kérjük kérje számítástechnikai szakember segítségét.

**Alvállalkozók:** a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vesz. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és Hálózati kártya telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

### **A feltételes kedvezményekről:**

A szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghíúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség-vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és



havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára. A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni. A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

### **Áthelyezéssel kapcsolatos tudnivalók:**

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 visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtarozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől 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 visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

### **A szolgáltatás elszámolása (kifejezetten forgalmi alapú csomagok esetén):**

Szolgáltató minden általa kiosztott IP címre vonatkozóan folyamatos forgalommérést végez, a mérés alapegysége a byte (8 bit). A Szolgáltató által mért és kiszámlázott forgalom az adott IP címről induló és az adott IP címre befutó byte-ok együttes összege. Szolgáltató adatforgalomtól függő csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosíthat Előfizetői részére. Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők - adatforgalomtól függetlenül - minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik.

**Korlátlan hozzáférési csomag sávzélesség korlátozás lehetősége:** Szolgáltató az adatforgalomtól független csomagra szerződött - kis adatforgalmú - Előfizetői felé nem alkalmaz sávkorlátozást, az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmat elérő ügyfeleivel szemben kiegészítő forgalmi díjat érvényesít, mert ez az adatforgalom csakis a Szolgáltató minimálisan vállalt határértékeit meghaladó sávzélesség biztosítása miatt válik lehetővé. Minden, az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi határ elérésekor Szolgáltató ideiglenesen 64 kbps sávkorlátozást érvényesít, mely állapot az érintett Előfizető újabb (kiegészítő forgalmi díjért nyújtott) az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi keretének a megrendelésig tart. A kiegészítő forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre.

### **A mikrohullámú elérési hálózatok és a rádiófrekvenciás zavarthatás:**

A szolgáltató a mikrohullámú Internet szolgáltatás nyújtására az FNFT szerinti harmadlagos jellegű használatban a 2,4 Ghz és 5 Ghz frekvenciasávot használja, a frekvenciasávokra vonatkozó teljesítménykorlát betartása mellett. A harmadlagos használat miatt az átvitelben zavarok bármikor, huzamosabb ideig felléphetnek, így a szolgáltató az ÁSZF-ben leírt átviteli paramétereket nem garantálja. Amennyiben valamilyen olyan külső zavar és egyéb a szolgáltató és előfizető hatáskörén kívül eső

körülmények miatt az Internet szolgáltatás rádiófrekvencián nem vehető igénybe, mert a minőségi célértékek nem teljesülnek, akkor a szolgáltató által az előfizető számára alternatív elérési megoldást kínál fel. Amennyiben ez a megoldás nem elfogadható az előfizető számára, akkor az előfizető jogosult arra, hogy a határozott idejű szerződéses kööttség megszűnése mellett a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondja, de a szolgáltatással kapcsolatosan kártérítésre vagy egyéb visszatérítésre nem jogosult.

A Felhasználó tehát tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nyújtása az IEEE 802.11 szabvány szerint kiépített vezeték nélküli hálózaton valósul meg annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért. Ilyen minőség- vagy működésbeli csökkenést okozhatnak többek között az adatkommunikációra használt rádiós sávot zavaró külső körülmények, a Szolgáltatás egyértelműen nem meghatározható lefedettsége vagy az egyidejűleg csatlakozott Felhasználók száma miatti sávszélesség-csökkenés stb. A Felhasználó a Szolgáltatást saját felelősségére veszi igénybe. A Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás stb.) a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### *3. Kábeltelevíziós hálózatok felett megvalósított internet szolgáltatás / szolgáltatói Ethernet kábelrendszeren nyújtott szolgáltatás*

#### **A szolgáltatás igénybevétele kábeles vagy kábeltelevíziós hálózaton:**

A Szolgáltató a vele hálózati szerződést kötött kábeltelevíziós műsorszolgáltatók és egyéb hálózattulajdonosok arra műszakilag alkalmas hálózatain, illetve a szolgáltatás nyújtására műszakilag felkészített hálózatszakaszain nyújtja a szolgáltatást, az érintett kábeltelevíziós műsorszolgáltatókkal együttműködve. A Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló kábeltelevíziós szolgáltatókról, és az internet szolgáltatás nyújtására alkalmas hálózatszakaszokról naprakész felvilágosítást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára nyújt.

A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelőnek minősített kábeltelevíziós vagy kábelhálózati szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen. A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére. A Szolgáltató és az Előfizető külön szerződésben megállapodhatnak a kábelmodem Előfizető által történő megvásárlásáról. Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé” irányuló (ún. „downstream”) frekvenciasávok közül (általában az 50-860 MHz-es / 6 MHz sávban), és egyet a „felfelé” irányuló (ún. „upstream”) frekvencia-tartományban, (jellemzően az 5-50 MHz-es / 5 MHz sávban), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen.

A szolgáltató a szolgáltatási terület egyes sűrűn lakott részein **önálló Ethernet kábelhálózatot** épít ki IP szolgáltatások nyújtása céljából. Ebben az esetben az Előfizető csatlakoztatása UTP kábelon történik a Szolgáltató adott területen elhelyezett switch egységéhez, az Előfizető a számítógépe Ethernet hálózati csatlakozóján (100 BaseT) keresztül csatlakozik. Ehhez a szolgáltatás-típushoz kábelmodem és kábeltelevíziós hozzáférés nem szükséges. A szolgáltatás felhasználási jellemzőit illetően a jelen pontban szereplő feltételekkel azonos.

#### **Minőségi mutatók:**

A szolgáltatás általános elemei megegyeznek a kapcsolt vonali szolgáltatásnál leírtakkal, azzal, hogy a műsorelosztó hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató maximum 4092 Kbps letöltési és maximum 512 Kbps feltöltési sebességet biztosít, a hálózat telítettsége függvényében. A műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. A szolgáltató vállalja, hogy hálózatából a BIX-re legfeljebb átlagosan a vizsgált esetek 95%-ban kevesebb mint 300 ms alatt juttat el adatsomagokat. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását. A szolgáltatás nem tekinthető megfelelő minőségűnek abban az esetben, ha az előfizetői végpont és a szolgáltató szervere között rendelkezésre álló

sávszélesség tartósan alacsonyabb, mint az alsó célérték, amelynek nagysága a szerződésben vállalt sávszélesség 50%-a.

### **További műszaki és együttműködési feltételek:**

Szoftveres háttér: A műsorelosztó hálózaton keresztüli internet elérés esetén szükség van egy olyan programcsomagra, amely Ethernet IEEE802.3 protokollt használva képes a Szolgáltató routereivel kommunikálni. Ilyen 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 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 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon 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. Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti.

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.

Alvállalkozók: a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vesz. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és hálózati kártya telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

## **Feltételes kedvezmények:**

A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény visszafizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni a elkötelezettség vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára. A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni. A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

## **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 visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtarozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől 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 visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

## **A szolgáltatás elszámolása (kifejezetten forgalmi alapú csomagok esetén):**

Szolgáltató minden általa kiosztott IP címre vonatkozóan folyamatos forgalommérést végez, a mérés alapegysége a byte (8 bit). A Szolgáltató által mért és kiszámlázott forgalom az adott IP címről induló és az adott IP címre befutó byte-ok együttes összege. Szolgáltató adatforgalomtól függő csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosíthat Előfizetői részére. Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők - adatforgalomtól függetlenül - minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik.

**Korlátlan hozzáférési csomag sávzélesség korlátozás lehetősége:** Szolgáltató az adatforgalomtól független csomagra szerződött - kis adatforgalmú - Előfizetői felé nem alkalmaz sávkorlátozást, az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmat elérő ügyfeleivel szemben kiegészítő forgalmi díjat érvényesít, mert ez az adatforgalom csakis a Szolgáltató minimálisan vállalt határértékeit meghaladó

sávszélesség biztosítása miatt válik lehetővé. Minden, az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi határ elérésekor Szolgáltató ideiglenesen 64 kbps sávkorlátozást érvényesít, mely állapot az érintett Előfizető újabb (kiegészítő forgalmi díjért nyújtott) az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi keretének a megrendelésig tart. A kiegészítő forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre.

**Vagyonvédelmi figyelemfelhívás:** A Szolgáltató egyes díjcsomagjaiban az Előfizető saját tulajdonú vevőberendezéssel rendelkezik, míg más csomagokban a Szolgáltató által felszerelt és a Szolgáltató tulajdonában álló eszközzel internetezik. Mindkét esetben a Felhasználó érdeke, hogy a berendezésekre különösen ügyeljen. A villámkár és az elektromos hálózati túlfeszültségi kockázata egyes településrészekben magas. A Szolgáltató ezzel kapcsolatosan semmilyen felelősséget nem tud vállalni, ezért javasoljuk, hogy lakásbiztosításában a műszaki berendezések között külön szerepeltesse az internet egységeket is. Villámlás és vihar esetén mind a számítógépét, mind a végberendezését áramtalanítsa.

**Felhasználói figyelemfelhívás vírusvédelem és a féreg programokkal szembeni védekezés témakörben:** Az internet használat egyre nagyobb mértékű elterjedése mellett számos nem kívánatos jelenség jelent meg. Amennyiben Ön nem rendelkezik mélyebb számítástechnikai ismeretekkel, akkor mindenképpen kérje szakember segítségét vírusvédelem témakörben. Sok esetben az Ön tudomása nélkül, a háttérben az Ön számára alig látható módon, olyan szoftverek telepednek meg, amelyek nem kívánatos módon parazita internet forgalmat generálnak. Számos féreg program nem csupán a számítógép működését, hanem az internet kapcsolat sebességét is lassítja. Fel szeretnénk hívni a figyelmét, hogy az Ön számítógépének helyes állapotban tartása nem tartozik a Szolgáltató feladata közé. Gyakorlati tapasztalatból tudjuk, hogy számos olyan felhasználói jelentés, mint például „nincs internet” vagy „lassú a kapcsolat” háttere csakis és kizárólag az, hogy a felhasználói számítógép vírusokkal és/vagy úgynevezett féreg programokkal van tele, így a megfelelő internet kapcsolati minőség ellenére sem tudja a felhasználó élvezni az internet szolgáltatást. Az ilyen esetre tekintettel kérjük kérje számítástechnikai szakember segítségét.

**A Felhasználó a Szolgáltatást saját felelősségére veszi igénybe.** A Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás stb.) a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## 4. HotSpot vezeték nélküli internet szolgáltatás

### **A szolgáltatás leírása:**

A HotSpot szolgáltatási helyszíneken – általában nagy ügyélforgalmú helyeken (pl. szállodák, konferenciaközpontok, éttermek stb.) – a 2,4 Ghz-es szabad frekvenciasávon, az IEEE 802.11 szabvány szerint kiépített vezeték nélküli hálózaton a Felhasználóknak nyújtott ideiglenes, vezeték nélküli szélessávú hálózati hozzáférés és internet szolgáltatás. A HotSpot szolgáltatási helyszínek azok a helyek, ahol a Szolgáltató nyilvános vezeték nélküli internet jelenléti pontot (HotSpot) épített ki és üzemeltet. A Szolgáltatás maximum 1,5 Mbit/s (1536 Kbit/s) letöltési sebességű aszimmetrikus elérést biztosít a HotSpot szolgáltatási helyszínen a hálózat telítettségének függvényében. A HotSpot szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott helyeken nyújtja, melyekről az ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Hardver: a Szolgáltatás IEEE 802.11b vagy IEEE 802.11g szabvány szerinti vezeték nélküli hálózati adapterrel rendelkező hordozható vagy kézi számítógéppel (notebook, PDA stb.) vehető igénybe, amelyet a Felhasználóknak saját magának kell biztosítani. A szolgáltatás igénybevétele csak az európai felhasználásra gyártott adaptereknél biztosított, melyek valamennyi csatornát (1-13) támogatják. A Szolgáltató a Felhasználók adaptereire és eszközeire, azok működőképességére, rendelkezésére állására, műszaki paramétereire nem vállal felelősséget.

### **Rendelkezésre állás:**

A Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a Szolgáltatás havi 98% rendelkezésre állását.

### **Egyedi feltételek:**

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nyújtása az IEEE 802.11 szabvány szerint kiépített vezeték nélküli hálózaton valósul meg annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért. Ilyen minőség- vagy működésbeli csökkenést okozhatnak többek között az adatkommunikációra használt rádiós sávot zavaró külső körülmények, a Szolgáltatás egyértelműen nem meghatározható lefedettsége vagy az egyidejűleg csatlakozott Felhasználók száma miatti sáv szélesség-csökkenés stb. A Felhasználó a Szolgáltatást saját felelősségére veszi igénybe. A Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás stb.) a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## 5. Szerver alapú Internet szolgáltatások

### A szolgáltatás leírása:

A szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: web hosting, server colocation hosting, szerver tárterület bérlet és multimédia (műsorszórás) szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan, nagy sávszélességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetők legyenek.

A szolgáltatás megvalósulása formája kettős:

- Az Előfizető (felhasználó) a Szolgáltató által biztosított központi szervereken üzemelő különféle szolgáltatásokhoz rendelkezik hozzáféréssel: postafiók üzemeltetés, domain név kiszolgálás, web tárterület biztosítása és virtuális web szerver futtatása, meghatározott sql alapú adatbázisok tárhelyének biztosítása és adatbázis motor üzemeltetése a dinamikus web lapok üzemeltetésével összefüggésben, titkosítási és kódolási szolgáltatások elsősorban a biztonságos (SSL védett) web lapok számára.
- Az Előfizető a Szolgáltató telephelyén saját tulajdonú számítógépét (kiszolgáló, szerver) helyezi el azzal a céllal, hogy az a berendezés a Szolgáltató internet szegmensén keresztül az egyedi szerződésekben meghatározott sebességi és forgalmi paraméterek mellett csatlakozzon a hálózatra. Az Előfizető szerver-elhelyezésének a célja, hogy az Előfizető saját egységről, vagyis önálló és független informatikai erőforrásból tudjon a felhasználói és partnerei számára szolgáltatásokat biztosítani. A Szolgáltató az Előfizetői számítógép hardver és szoftver összeállítását nem vizsgálja, az operációs rendszert és a működést nem felügyeli, a szolgáltatott tartalomért semmilyen tekintetben nem felelős.

### Minőségi célértékek:

A szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását.

### Biztonsági figyelemfelhívás, tartalom-szolgáltatás felfüggesztése:

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető Szolgáltatói telephelyén elhelyezett számítógépét az internet szegmensről azonnali hatállyal leválassa abban az esetben, ha az okozott forgalom a Szolgáltató racionális véleménye szerint a Szolgáltatói rendszer megfelelő működését és a Szolgáltató más ügyfeleinek a biztonsági kiszolgálását bármilyen tekintetben veszélyezteti. A Szolgáltató szintén az Előfizető Szolgáltatói telephelyén elhelyezett számítógépét az internet szegmensről abban az esetben, ha hitelt érdemlően bebizonyosodik, hogy az Előfizető szerverének üzemeltetése jogsértő, és ettől a jogsértős az Előfizető (email) figyelmeztetés ellenére 24 órán belül nem áll el.



## II. számú melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

**1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez:**

### **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.

Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf. 997.

Telefon: 1-468-0500

Telefax: 1-468-0509

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Igazgatóság**

Cím: 4025 Debrecen Hatvan u. 43.

Levelezési cím: 4001 Debrecen Pf. 230.

Telefon: 52-522-122

Telefax: 52-417-857

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Igazgatóság**

Cím: 3529 Miskolc Csabai kapu 17.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 391.

Telefon: 46-555-500

Telefax: 46-411-475

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Igazgatóság**

Cím: 7624 Pécs Alkotmány u. 53.

Levelezési cím: 7602 Pécs Pf.: 459.

Telefon: 72-508-800

Telefax: 72-508-808

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság**

Cím: 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.

Levelezési cím: 6701 Szeged Pf. 689.

Telefon: 62-568-300

Telefax: 62-568-368

### **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

**2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén a területileg illetékes szervezet:**

Budapest Főváros Közigazgatási Hivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1088 Budapest, József krt 6. Tel: (1)4594917, (1)4594870

Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7621 Pécs, József Attila utca 19. Tel: (72)215904, Fax: (72)525572

Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3. Tel: (76)513765, (76)481-027

Békés Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4. Tel: (66)441352

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3531 Miskolc, Győri kapu 24/b. Tel: (46)500380, Fax: (46)500381

Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6741 Szeged, Török utca 8. Tel: (62)420931, Fax: (62)425335

Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Tel: (22)311577, Fax: (22)514791

Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

9022 Győr, Árpád út 32. Tel: (96)514484, Fax: (96)514488

Hajdú-Bihar Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

4024 Debrecen, Vármegeháza utca 1/a. Tel: (52)507582, Fax: (52)507598

Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3300 Eger, Kossuth Lajos utca 9. Tel: (36)517138, Fax: (36)517206

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

5000 Szolnok, Ságvári Endre krt 4. Tel: (56)513827, Fax: (56)343603

Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

2800 Tatabánya, Fő tér 36. Tel: (34)511216, Fax: (34)511217

Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Tel: (32)520489, Fax: (32)520490

Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1052 Budapest, Városház utca 7. Tel: (1)3182681, Fax: (1)3181639

Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7400 Kaposvár, Fő utca 57. Tel: (82)410026, Fax: (82)424151

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. Tel: (42)414351, Fax: (42)310705

Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7100 Szekszárd, Mártírok tere 11-13. Tel: (74)501260, Fax: (74)411749

Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

9701 Szombathely, Berzsényi D. tér 1. Tel: (94)506510, (94)312177

Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Tel: (88)579342, Fax: (88)579337

Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső utca 10. Tel: (92)313597

**Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**

**1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1)459-48-00**

**3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:**

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

**4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

Helyi Önkormányzat jegyzője.

**5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Helyi Városi Bíróság illetve Megyei Bíróság.

### III. Számú melléklet: Adatvédelem, hálózathasználat

#### Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

A személyes adatok kezelésének jogi háttere. Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

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

#### 1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,

- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

## **2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja**

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

- a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
- b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak



3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetően a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### **4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga**

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szeresheti meg:

- a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

#### **5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai**

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

#### **5. Az adatvédelmi felelős**

5.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy elérhetősége a jelen ÁSZF 1.3 számú pontja alatt található.

5.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani :

- a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
- b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgy feltételeit,
- c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

# **Az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy)**

## **1. A hálózathasználati irányelvek szerepe**

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények. Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen. Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását. A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott abuse@<szolgáltató>.hu e-mail címen. A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

## **2. A hálózathasználati irányelvek alapelve**

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

## **3. Általános hálózathasználati irányelvek**

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.



Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

## **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

## **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

## **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSzF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

## IV. Számú melléklet: Díjszabás

### SZÉLESSÁVÚ INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS

A szolgáltatások csak meghatározott földrajzi területeken vehetőek igénybe, a megvalósíthatóságról érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon. A szolgáltatás elérhető adatforgalmi korlátokkal rendelkező illetve korlátlan csomagok formájában is. Az adatforgalmi szintekhez kötött csomagoknál a csomaghoz kapcsolódó mennyiségi szint egyaránt vonatkozik a feltöltési és a letöltési irányú adatmennyiségre is, melyek összeadódnak. Az esetleges túllépéseket a következő hónapban kiszámlázzuk. A mennyiségi alapú csomag havi forgalmi korlátjának túllépése akár feltöltés, akár letöltés vonatkozásában külön-külön számolva bruttó 490 Ft /Gbyte.

#### **Korlátos csomagok levelezésre, általános böngészésre:**

Havi 5 GB forgalmi korlátos elérés havidíja nettó 3.192 Ft + 25% ÁFA (bruttó 3.990 Ft).

Havi 10 GB forgalmi korlátos elérés havidíja nettó 3.592 Ft + 25% ÁFA (bruttó 4490 Ft).

#### **Korlátlan csomagok böngészésre, online szolgáltatásokra:**

Szolgáltatásunkat privát IP címen nyújtjuk, hálózati NAT szerver mögött.

##### **Alfa csomag.**

Elérhető maximális letöltési sebesség 512 Kbps, feltöltési sebesség: 128 Kbps.

Garantált letöltési sebesség: 128 Kbps, feltöltési sebesség: 64 Kbps.

Korlátlan hozzáférés havidíja bruttó 2990 Ft (2.392 Ft + 25% ÁFA).

##### **Béta csomag.**

Elérhető maximális letöltési sebesség 768 Kbps, feltöltési sebesség: 256 Kbps.

Garantált letöltési sebesség: 256 Kbps, feltöltési sebesség: 64 Kbps.

Korlátlan hozzáférés havidíja bruttó 3490 Ft (2.792 Ft + 25% ÁFA).

##### **Gamma csomag.**

Elérhető maximális letöltési sebesség 1024 Kbps, feltöltési sebesség: 256 Kbps.

Garantált letöltési sebesség: 384 Kbps, feltöltési sebesség: 64 Kbps.

Korlátlan hozzáférés havidíja bruttó 4990 Ft (3.992 Ft + 25% ÁFA).

A szolgáltatások kiépítésére egyszeri díj fizetése ellenében történik. 2 éves hűségidőszak esetén a szolgáltatások egyszeri díja nulla Ft.

A korlátlan csomagok esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy havi 30 Gigabyte mennyiség forgalmazása esetén a szolgáltatás sebességét az adott hónap fennmaradó részére 64 Kbps sebességre állítsa át.

A Szolgáltató időről-időre meghirdet olyan kereskedelmi akciókat, amelynek keretében a felhasználói végberendezés (kábelmodem, bridge eszköz, accesspoint eszköz) a Szolgáltató tulajdona. Az előfizetői szerződésben a végberendezés tulajdonviszonya megjelölésre kerül. A Szolgáltató egyes földrajzi területeken a fentieknél kedvezőbb díjakat is megállapíthat, illetőleg egyes szolgáltatáscsomagokat nem minden hálózaton biztosítjuk, ezért érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon.

## **EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAZÁSA**

Egyedi árajánlat és megállapodás alapján biztosítunk telefonvonal alapú internet hozzáférést, egyedi domain név, web szerver és nagy mennyiségű postafiók szolgáltatást. Egyéb díjak telefonos és online (állandó) hozzáférés esetére:

- Szolgáltatás kiépítési költsége, előfizetői végpont kiépítési költsége : 9.900 Ft + ÁFA.
- Amennyiben a szolgáltatás átírására kerül más előfizetőre akkor egyszeri 2.000 Ft + ÁFA átírási költséget kell fizetnie az Előfizetőnek.
- A szolgáltatás előfizető által kért szünetelése esetén az előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összege kapcsolt vonali szolgáltatás esetén díjmentes, online elérés esetén 1000 Ft + ÁFA.
- Ha az előfizető az általa kért szünetelés ideje alatt a tartalékolt műszaki lehetőség hasznosításának mellőzését kéri, úgy az előfizető tartalékolási díjat köteles fizetni, amelynek mértéke az előfizető havidíjának 20%-a.
- A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult, amely helyszíntől függően kerül megállapításra.
- Helyszíni hibajavítás kiszállási díja 3.000 Ft + ÁFA, amennyiben a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel. Előre egyeztetett ügynevezett Express kiszállás díja 8.000 Ft + ÁFA.
- Fix publikus IP cím díja havi 2.000 Ft + ÁFA.
- Tértivevényes felszólító levél kiküldésének adminisztrációs költsége lejárt esedékességű tartozás esetén: 800 Ft + ÁFA.
- Szolgáltatás visszakapcsolás díja vezetékes és vezeték nélküli rendszeren ellátott előfizetőnél : 4000 Ft + ÁFA.

# V. Számú melléklet: Előfizetői szerződés

## Egyedi Szerződés szélessávú Internet hozzáférési szolgáltatásra

Jelen megállapodás KitNet Kft. (5520 Szeghalom Fáy 11/B 3/10 .; Adószám: 14462399-2-04 Bankszámlaszám: 10402661-50505250-56521003) továbbiakban „Szolgáltató”, valamint

**Előfizető neve (és leánykori neve):**

**Előfizető címe (lakhelye):**

**Szolgáltatás helye:**

**Számlaküldési cím:**

**Telefonszám (mobil v. vezetékes)**

**Születési helye és ideje, anyja neve:**

**Adószám vagy személyi igazolvány száma:**

**( Ha nem azonos az Előfizetővel )**

a továbbiakban „Előfizető”, (közös a „Felek”) között jött létre.

Az előfizetői szerződés jelen Egyedi szerződésből és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből áll. Az előfizető által igénybe vett termék leírását, annak jellemzőit a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, valamint a jelen előfizetői szerződés 1.sz. mellékletét képező szolgáltatás-leírás és a 2.sz. mellékletét képező díjszabás tartalmazza.

**Az Internet szolgáltatási szerződés:** Jelen szerződés a mellékleteivel együtt az aláírás napján lép hatályba, és határozatlan időre szól a jelen szerződés 2. számú mellékletében lefektetett hűségidőszak eltelte után. Előfizető írásban bármikor módosíthatja a mellékletekben rögzített megrendelését (kivéve az első 6 hónapon belüli kisebb csomagra váltást) de változtatása új szerződés aláírását teszi szükségessé. A szerződés 6 hónapnál hosszabb szüneteltetés esetén megszűnik, az új belépés új szerződés aláírását teszi szükségessé.

**Előfizető jogai és kötelezettségei:** A Előfizető jogosult a jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képező mellékletben szereplő szolgáltatások felhasználására. Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltató által részére nyújtott Internet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem teszi szabadon elérhetővé vagy szolgáltatja tovább a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban nem álló harmadik fél részére. Előfizető nem kísérheti meg a szolgáltatások és a szolgáltatáshoz szükséges kiegészítő eszközök megváltoztatását, átalakítását, vagy javítását. Az ebből eredő károkat Előfizető köteles a Szolgáltatónak megtéríteni. Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást nem használja fel obszcén, gyűlölet keltésére, faji megkülönböztetésre alkalmas publikációk terjesztésére. Előfizető köteles a Szolgáltató díjszabásának megfelelő aktuális szolgáltatási díjat megfizetni a Szolgáltató vagy annak megbízottai által Előfizető telephelyén elvégzett munkálatokért. Előfizető megjelölt adataiban bekövetkezett bármilyen változást köteles postai levélben vagy faxon, a változás megtörténtét követő 8 napon belül a Szolgáltatóval közölni. Ennek elmaradása esetén az ebből származó valamennyi kár a Előfizetőt terheli.

**Szolgáltató jogai és kötelezettségei:** A szolgáltatás a Szolgáltató tulajdona, Előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan csak nem kizárólagos és nem átruházható használati joggal rendelkezik. Nem képezi Szolgáltató feladatát az Előfizető által biztosított berendezések alkalmassá tétele a szolgáltatások igénybevételéhez. Szolgáltató azonnali hatállyal letilthat minden Előfizetőnek nyújtott szolgáltatást, amennyiben az a Szolgáltató megítélése szerint valamely szolgáltatást szélsőséges vagy obszcén nézetek publikálására használ. Szolgáltató szavatolja, hogy valamennyi általa nyújtott szolgáltatás működőképes a telepítés napjától. Szolgáltató minden esetben értesítést köteles megtenni a szolgáltatások mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítására, de nem felelős azon veszteségekért vagy bármiféle kárért, amelyeket a szolgáltatások meghibásodása vagy egyéb elégtelensége okozott. Amennyiben az Előfizető illegális, jogszabályba ütköző tevékenységet végez, akkor a Szolgáltató jogosult az adatait az eljáró Hatóság részére átadni.

**A szolgáltatás díjazása:** A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen díjszabásban foglalt díjait, valamint a díjszabás feltételeit részben vagy egészben módosítsa az irányadó jogszabályokkal és hatósági rendelkezésekkel összhangban.

A számlázás alapját csak és kizárólag a Szolgáltató rendszere által rögzített adatok képezik. Előfizető a Szolgáltató részére az előfizetési díjat havonta köteles megfizetni, a díj a tárgyhónap 15. napjáig esedékes. A tárgyhavi előfizetési díj mellett az Előfizető köteles az esetleges tárgyhónapot megelőző hónap esetleges letöltési korlát túllépését is megfizetni. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben a számla végösszege alacsonyabb, mint a Szolgáltató által nyilvánosan hirdetett limit, akkor a havidíjak göngyöltésre kerülnek és több hónap díja egyben kerül kiszámlázásra. Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató egyéni előfizetők esetén a jegybanki alapkamattal azonos mértékű, nem egyéni előfizetők esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamattal kétszerese mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

**Felmondás, szüneteltetés:** A szolgáltatási szerződés az aláírás napján lép érvénybe és -függetlenül attól, hogy a Előfizető a szolgáltatásokat használja-e vagy sem- mindaddig fennáll, amíg a Előfizető nem tájékoztatja a Szolgáltatót ennek ellenkezőjéről. Az Előfizető a szolgáltatást 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani, kivéve a jelen szerződés 2. számú mellékletében rögzített hűségidőszakot, amelyre a fenti rendelkezés nem vonatkozik. A Szolgáltató részéről hatvan (60) nap a szolgáltatási szerződés felmondási ideje. A felmondás csak írásban, ajánlott levélben vagy faxon, a felmondani kívánt szolgáltatás és a Előfizető pontos adatainak megjelölésével, az Előfizető aláírásával illetve cégbélyegző lenyomatával történhet. A Szolgáltató a szerződés megszűnése esetén a szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja:

- Ha az előfizetői akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatainak rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg.
- Ha 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.
- Ha az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF III. számú mellékletében leírt Internet Használati Alapelveket megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

**A Szolgáltató jogosult Előfizetőnek nyújtott szolgáltatásait szüneteltetni, ha az Előfizetőnek harminc napot meghaladó díjtartozása van. A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés vagy dokumentált személyes / telefonos megkeresés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Az értesítésben vagy dokumentált személyes / telefonos megkereséskor előírt fizetési póthatáridő 15 nap. Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.**

Előfizető, rendezett számlaegyenleg esetén, 6 hónapig díjmentesen szüneteltetheti hozzáférést, kivéve a hűségidőszak idejét. Amennyiben az Előfizető szerződését a hűségidőszak alatt kívánja szüneteltetni, akkor a hűségidőszak a szüneteltetés idejével automatikusan meghosszabbodik. A jelen szerződés nem érinti a felek között más szükséges szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jogokat és kötelezettségeket. A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződésekből eredő jogokat és kötelezettségeket a jelen szerződéstől függetlenül teljesíteni kell. Jelen szerződés azon a napon lép hatályba, amikor a szolgáltató a szolgáltatását a teljesítés helyének földrajzi helyén megkezdi. A szolgáltatás létesítésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak irányadók. A jelen Egyedi előfizetői szerződésben nem részletezett szerződéses feltételek tekintetében a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételei valamint a díjszabásban foglaltak az irányadók. Az előfizető szerződésszegésére vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 8., 9., 10. fejezetei, valamint az I. és a II.

számú mellékletei tartalmazzák. A szolgáltató szerződésességére az ÁSZF 8. és 11. fejezetei vonatkoznak. A hibabejelentések és számlapanaszok megtételének és elintézésének módját és helyét az ÁSZF 2., 12., és 13. fejezetei illetve jelen Egyedi előfizetői szerződés első oldala tartalmazzák. **Hibabejelentéssel és számlapanasszal előfizető személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán valamint telefonon és emailon élhet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit a jelen szerződés tartalmazza.**

Az előfizetői szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítás részletes szabályait az ÁSZF 7. fejezete tartalmazza. Amennyiben a szerződésmódosításra díjválogatás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevétele a szolgáltató az ÁSZF egyes függelékeiben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 30 napon, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz és a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez valamint bírósághoz fordulhat. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF 11. fejezete tartalmazza. Az ÁSZF a [www.kitnet.hu](http://www.kitnet.hu) oldalon, és az ügyfélszolgálaton érhető el. A jelen Előfizetői szerződés a mellékleteivel együtt érvényes. Jelen szerződés aláírásával előfizető kijelenti, hogy az abban foglaltakat megismerte, elfogadja valamint hozzájárul, hogy aláírását valamint a jelen Egyedi előfizetői szerződés első oldalán, a szerződő fél adatai között aláhúzással jelölt adatokat a szolgáltató szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az ÁSZF 2. mellékletében található adatkezelési szabályzatban foglaltak szerint kezelje.

#### **1. számú melléklet - a szolgáltatás leírása (aláhúzással jelölt):**

A szükséges berendezést a Szolgáltató helyezi üzembe, ez a berendezés (pl. modem) nem képezi az Előfizető tulajdonát. Az Előfizető a szerződés felmondása vagy megszűnése esetén köteles a berendezést visszaszolgáltatni, illetve a szerződés ideje alatt köteles az Előfizető az eszköz állapotának megóvására kiemelt figyelmet fordítani. A feltüntetett sávszélesség az internet fejlődés és a hozzáférési pont közötti hálózatra vonatkozik, az ezen kívül eső hálózatra garanciát nem vállalunk. A szolgáltatás vállalt éves rendelkezésre állása 95%. A szolgáltató nem felelős azért, ha az internet kapcsolat a felhasználó számítógépén vírusok vagy egyéb szoftveres hiba miatt nem működik. A forgalomkorlátozott Internet szolgáltatás csomag havidíja adott letöltési mennyiséget magában foglal, ennek túllépése esetén bruttó 490 Forint / Gigabyte díjat alkalmazunk. Az internet forgalom mennyisége a letöltés és a feltöltés összege. A szélessávú, nagy sebességű adatátvitel a nap 24 órájában rendelkezésre áll, az igénybevett időben nem korlátozzuk.

A szolgáltatás a Szolgáltató által megjelölt földrajzi területen érhető el. A szolgáltatási területről naprakész információval szolgálunk ügyfélszolgálatunkon, illetve a műszaki megvalósítás lehetőségét díjmentesen ellenőrizzük. A szolgáltatáshoz opcionálisan 1 darab email cím tartozik, amelyhez az Előfizető a Szolgáltató által kínált domain nevek közül választhat domain nevet. A felhasználási mennyiség weblaponként lekérdezhető, ill. üzembehelyezéskor a lekérdezés lehetőségét beállítjuk. Számláját mint Internet felhasználó számlavezető bankjának elektronikus vagy internetes bankjából is kiegyenlítheti. Kérjük ügyeljen arra, hogy utaláskor számlánk bruttó végösszegét utalja át, és minden esetben hivatkozzon számlánk sorszáma.

#### **2. számú melléklet - a szolgáltatás díjszabása és műszaki alapadatok:**

A szolgáltatás igénybeviteléhez vevőberendezés szükséges, amelyet Szolgáltató biztosít. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy idegen beszerzési forrásból származó eszközzel a szolgáltatás nem vehető igénybe. A kedvezményes áron megkötött, 1 vagy 2 éves vagy időszakosan meghatározott elkötelezettséggel járó előfizetési lejárati felmondása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára. A szünetelés és a korlátozás feltételeit az ÁSZF tartalmazza. Az Internet szolgáltatás díja nem tartalmazza az idegen tulajdonú kábelhálózatok esetén a hálózat tulajdonos részére fizetendő díjat abban az esetben, ha az előfizető kábeltelevíziós műsorszolgáltatást nem vesz igénybe. *Az adatforgalom a letöltés és a feltöltés összegéből áll össze. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy havi 30 GB adatforgalmazás felett az Előfizető sávszélességét 64 Kbps sebességre korlátozza.*

<b>Internet szolgáltatás:</b>	IGEN	<b>Díjcsomag adatok / bruttó havidíja</b>
<b>Fizetési mód, számlázási ciklus:</b>	Megbízott - ügyfélszolgálat, átutalás havi, negyedéves, éves	internet. ....

Banki fizetés esetén eseti vagy rendszeres átutalási megbízásban kérjük adja meg nevét és címét a bank által továbbküldendő adatok között.

<b>Email :</b> pop3.kitnet.hu smtp.kitnet.hu (autentikálással)	<b>Login / Email cím:</b>	<b>Password:</b>
--	---------------------------	------------------

#### **Adatkezelési rendelkezések:**

Hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint saját, direktmarketing céljából kezelje. **Igen - Nem** Hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat idegen célú üzletszerzés céljából kezelje. **Igen - Nem** Hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint saját, direktmarketing céljából harmadik személy részére átadja. **Igen - Nem**

**Nyilatkozat előfizetői jellegről:** Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt nyilatkozatát módosíthatja. **Egyéni – Nem egyéni**

**Elektronikus számlázás:** Az elektronikus számla egy olyan bizonylat, amely fokozott biztonságú elektronikus aláírással és bélyegzővel ellátott adat formájában kerül kiküldésre az Előfizető által megadott email címre és teljes mértékben megfelel a számlára vonatkozó előírásoknak. A jelen szerződés megkötésével kijelentem, hogy a Szolgáltató részéről az elektronikus számlázást elfogadom, amennyiben az elektronikus számlázás az általam igénybe vett szolgáltatásra rendelkezésre áll. **Igen – Nem**

#### **Szerződés kiegészítés akciós szolgáltatás igénybe vételére:**

Az Előfizető a Szolgáltatótól **2 / 1 / 0** éves (bekarikázással jelölendő) hűség szerződéshez kapcsolódó akciós szolgáltatást rendelt. Az előfizetői szerződésben meghatározott elkötelezettségi idő előtt az előfizető részéről történő szerződés felmondásra, illetve az előfizető szerződésességére eredményeképpen bekövetkező szerződés megszüntetésre az Előfizetői szerződésben és a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendelkezések az irányadók. A fentiek tudomásul vételével a jelen szerződés-kiegészítés aláírásával kijelentem, hogy a Szolgáltató akciójában részt kívánok venni. Minden egyéb kérdésben az Előfizetői szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak az irányadók. A hűségidőszak előtti felmondás esetén a csomag aktiválásához kapcsolódóan elengedett bruttó 9.900 Ft díjat a szerződés felmondásakor ki kell fizetni. A hűségidőszak eltelté utáni felmondásra ez nem vonatkozik.

#### **Szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított eszköz / eszközök:**

A szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított eszköz nem az Előfizető tulajdona, ugyanakkor az Előfizető köteles az eszközt megfelelő körülmények között üzemeltetni, megővni. Az elemi csapásokból (pl. villámlás) származó károk az *Előfizetőt* terhelik. Javasoljuk a lakásbiztosítást ezzel összefüggésben ellenőrizni.

Eszköz: Kábelmodem  
Sorozatszám:  
MAC address:

Kelt

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető

**Ügyfélszolgálati irodánk elérhetősége : 5520 Szeghalom, Dózsa Gy u. 26.**

**Személyes ügyfélfogadás hétköznapi 9 és 12 valamint 13 és 17 óra között.**

**Telefon: (66) 777 888, (66) 77 88 99**

**E-mail: [kitnet@kitnet.hu](mailto:kitnet@kitnet.hu) Web: [www.kitnet.hu](http://www.kitnet.hu)**

## VI. Számú melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének fogyasztók védelmével összefüggő követelményei  
(az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem  
elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a  
345/2004. Kormány Rendelet (XII. 22.) szerint)

### I. BÉRELT VONALI HOZZÁFÉRÉS:

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	48 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	98%	98%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	480 perc	480 perc
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1200 perc	1200 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 512 Kbps szerződéses sávszélességhez	Le: 410 kbit/s Fel: 410 kbit/s	Le: 410 kbit/s Fel: 410 kbit/s
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 1024 Kbps szerződéses sávszélességhez	Le: 820 kbit/s Fel: 820 kbit/s	Le: 820 kbit/s Fel: 820 kbit/s
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 2048 Kbps szerződéses sávszélességhez	Le: 1640 kbit/s Fel: 1640 kbit/s	Le: 1640 kbit/s Fel: 1640 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	7 nap	30 nap

### II. MIKROHULLÁMÚ INTERNET HOZZÁFÉRÉS:

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	48 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	95%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		



a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 perc	9000 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3000 perc	15000 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 2048/192 Kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 1640 kbit/s Fel: 128 kbit/s	Le: 128 kbit/s Fel: 32 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		7 nap	30 nap

### **III. KÁBELTELEVÍZIÓS HÁLÓZATOKON ÉS SZOLGÁLTATÓI ETHERNET HÁLÓZATOKON NYÚJTOTT INTERNET HOZZÁFÉRÉS:**

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		15 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		48 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		95%	95%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 perc	9000 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3000 perc	15000 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 2048/192 Kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 1640 kbit/s Fel: 128 kbit/s	Le: 256 kbit/s Fel: 64 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		7 nap	30 nap

### **V. HOTSPOT ELÉRÉSI PONTOKON NYÚJTOTT INTERNET HOZZÁFÉRÉS:**

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		-	-
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		48 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		95%	95%

A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 perc	9000 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3000 perc	15000 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 1024/256 Kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 820 kbit/s Fel: 192 kbit/s	Le: 64 kbit/s Fel: 32 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		7 nap	30 nap

**Megjegyzés:** A szolgáltatás létezik reklám célból üzemeltetett díjmentes változatban is, ezért abban az esetben 1-1 mutató nem értelmezhető. A szolgáltatás létesítését az ügyfél saját maga számára végzi azzal, hogy saját (jellemzően hordozható) számítógépét meglévő hotspot hozzáférési ponthoz csatlakoztatja, ezért a szolgáltatás létesítésére vonatkozó mutatót nem értelmezzük.

## **VI. SZERVER ALAPÚ SZOLGÁLTATÁSOK (COLOCATION, STB.):**

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		15 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		48 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		95%	95%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 perc	7200 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3000 perc	9000 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 512/128 Kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 410 kbit/s Fel: 96 kbit/s	Le: 64 kbit/s Fel: 64 kbit/s
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 1024/256 Kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 820 kbit/s Fel: 192 kbit/s	Le: 128 kbit/s Fel: 128 kbit/s
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 2048/256 Kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 1640 kbit/s Fel: 192 kbit/s	Le: 128 kbit/s Fel: 128 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		7 nap	30 nap

Megjegyzés: a rendelkezésre állás az Előfizetői tulajdonú, Szolgáltatói telephelyen elhelyezett berendezések esetén azt jelenti, hogy a Szolgáltató a megfelelő switch porton az Ethernet hozzáférést biztosítja. A Szolgáltató az Előfizetői szerver belső működéséért nem felelős.

## **Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:**

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

### ***Értelmező kiegészítések:***

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

### ***Kizárt esetek:***

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

### ***A mért jellemzők:***

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

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

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

### ***Az alapadatok forrása:***

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

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

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

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

### ***Értelmező kiegészítések:***

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

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

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

### ***Kizárt esetek:***

- végbereendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

**A mért jellemzők:**

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

**Az alapadatok forrása:**

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

**Minőségi mutató származtatása:**

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

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

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

**A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:**

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

**Kizárt esetek:**

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

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

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

**Az alapadatok forrása:**

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

**Minőségi mutató (RA) származtatása:**

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

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

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

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

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

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

**Ide tartozik:**

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

***Nem tartozik ide:***

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

***A mért jellemzők:***

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

***Az alapadatok forrása:***

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

***Minőségi mutató származtatása:***

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

**5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]**

***Értelmező kiegészítések:***

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

***Ide tartozik:***

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

***Nem tartozik ide:***

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

***A mért jellemzők:***

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

***Az alapadatok forrása:***

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

***Minőségi mutató származtatása:***

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

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

***Értelmező kiegészítések:***

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

**A mért jellemzők:**

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

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

**Az alapadatok forrása:**

Az igazoló adatok előállításához használt teszrendszer.

**Minőségi mutató származtatása:**

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

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

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

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

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

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

**A mért jellemzők:**

Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/

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

**Az alapadatok forrása:**

A teszrendszer által rögzített adatok.

**Minőségi mutató származtatása:**

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

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

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

**Kizárt esetek:**

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

**A mért jellemzők:**

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

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

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

**Minőségi mutató származtatása:**

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