

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

**ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

*cím:* 1145 Budapest, Törökőr u 62.

*nyitvatartási idő:* munkanapokon 09<sup>00</sup>-12<sup>30</sup>, 13<sup>00</sup>-17<sup>30</sup>

*telefonszáma :* +36-40-180106

*honlap:* <http://ugyfelszolgalat.netregator.hu>

## TARTALOMJEGYZÉK

Preambulum	3
1. A szolgáltató neve, címe	3
2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe;	3
3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	3
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai	4
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva. A létesítés műszaki akadálya esetén történő intézkedések.	6
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük mérésének módszere	6
7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	6
8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje	7
9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	9
10. 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	10
11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	11
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	14
13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	16
14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	17
15. Az előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei;	18
16. Adatkezelés, adatbiztonság A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás	18
17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok;	18
18. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	18
19. A felügyeleti szerv elérhetősége	18
20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége. Értesítési eljárások	20
1.a. melléklet: DSL szolgáltatás	21
1.b. melléklet: Bérelt vonali internet szolgáltatás	24
1.c. melléklet: Mikrohullámú hálózatokon történő internetszolgáltatás (WiFi)	27
1.d. melléklet: Vezeték nélküli internet szolgáltatás (HotSpot)	29
1.e. melléklet: Kábelnet szolgáltatás	31
2. melléklet: A díjazás és számlázás alapelvei	33
3.a. melléklet: Az Előfizetők személyes adatainak kezelése, személyes adatok védelme	36
3.b. melléklet: Adatbiztonsági tájékoztató	45
4. melléklet: Díjtáblázat	46
5. melléklet: Szolgáltatásminőségi célértékek	48

## PREAMBULUM

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban „**ÁSZF**”) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján került kialakításra.

A jelen ÁSZF 2010. augusztus 1. napjától hatályos.

### 1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A Szolgáltató cégneve: **NETregator Korlátolt Felelősségű Társaság**

A Szolgáltató rövidített cégneve: **NETregator Kft**

A Szolgáltató székhelye: **2161 Csomád, Petőfi Sándor utca 5.**

A Szolgáltató levelezési címe: **1590 Budapest, Pf. 287**

Tel.: +36 1 881-6414

Fax: +36 1 881-6415

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

(A továbbiakban „**Szolgáltató**” vagy „**NETregator Kft.**”)

### 2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, NYITVATARTÁSI IDŐ), ILLETVE INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME;

#### 2.1. Az ügyfélszolgálati iroda elérhetőségei:

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-40-180106

A hibabejelentő telefonszáma : +36-40-180106

Az ügyfélszolgálati iroda címe: 1145 Budapest, Törökőr utca 62.

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: <http://www.netregator.hu>

A Szolgáltató ügyfélszolgálat honlapjának címe: <http://ugyfelszolgalat.netregator.hu>

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: [ugyfelszolgalat@netregator.hu](mailto:ugyfelszolgalat@netregator.hu)

#### 2.2. Az ügyfélszolgálati iroda ügyfélfogadási ideje: munkanapokon 09<sup>00</sup>-12<sup>30</sup>, 13<sup>00</sup>-17<sup>30</sup>

Munkaszüneti napokon, illetve munkanapokon a munkaidőn kívül, azaz 17<sup>30</sup> órától másnap reggel 09<sup>00</sup> óráig a Szolgáltató telefonos technikai ügyfélszolgálatot tart fenn. Ezen időszakokban a hibabejelentés a megadott telefonszámokon lehetséges.

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai felügyeleti rendszert működtet.

A Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető telefonon, vagy levélben bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

### 3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

3.1. Az internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP-protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

3.2. Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képező 1. számú mellékletében került meghatározásra. A kiegészítő szolgáltatások nem tartoznak a jelen ÁSZF hatálya alá.

3.3. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi. A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

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

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

4.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.2.1. Az igénylő szóban, elektronikus úton – levélben vagy adatlap kitöltésével – vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

4.2.2. A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: „**felek**”) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

4.2.2.1. Írásbeli szerződéskötés

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („**visszaigazolás**”). A szerződés a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint – az Előfizető kérése esetén – az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

4.2.2.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés

Az igénylő az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlati felhívás elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató az előfizetői ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő visszaigazolásával fogad el.

A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy postai úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a Szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül.

A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az általános szerződési feltételek a <http://www.netregator.hu> honlapon érhetők el.

4.2.2.3. Az előre fizetett szolgáltatások esetén az Előfizető a regisztrációs oldal elektronikus úton történő kitöltésével erősíti meg a szerződés létrejöttét, annak feltételeit, amelyet Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazol. A regisztráció folyamatánál döntheti el az Előfizető, hogy utólag fizetett (előfizetési) vagy előre fizetett alapon kívánja internethozzáférést felhasználni. Ilyenkor a szerződés a szolgáltatást tartalmazó adathordozó (pl. CD) adásvételével jön létre.

### **4.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

#### **4.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei**

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

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

Amennyiben az Előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, úgy a szolgáltatás igénybevételének további műszaki előfeltétele, hogy a két autonóm rendszer között a BGP 3/4 irányítási protokollt az Előfizető biztosítsa.

A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.

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

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát másnak nem engedheti át. Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

Az Előfizető köteles az általánosan elfogadott „netikett”, valamint a jelen ÁSZF 10. és 11. pontjában részletezett internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli, annak 13.2. pont szerinti azonosítását követően.

#### **4.3.2. Az előfizetői szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkori aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton, továbbá a <http://www.netregator.hu> honlapon is megtekinthető.

#### **4.3.3. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai**

4.3.3.1. A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

4.3.3.2. A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

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

4.3.3.4. A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. (pl. DSL, Kábelnet szolgáltatás). A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, továbbá a <http://www.netregator.hu> honlapon is folyamatosan elérhető.

## **5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVA. A LÉTESÍTÉS MŰSZAKI AKADÁLYA ESETÉN TÖRTÉNŐ INTÉZKEDÉSEK.**

- 5.1. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az egyes függelékben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

Amennyiben a hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánságára - tülélépheti a 30 napos határidőt.

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

Lásd a 6. pontban foglaltakat.

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. sz. melléklet szerinti meretekben.

Számítási módja: Az adott hozzáférésre vonatkozó teljes éves üzemidő (365\*24 óra) és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa százalékban kifejezve. Az éves rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék szolgáltatási év esetén az adott naptári év rendelkezésre állását kell figyelembe venni.

A rendelkezésre állási mutató számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartásai alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is. Egy adott szolgáltatás éves rendelkezésre állása az évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt;
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 13.4. pontja szerint);
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárás viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt;
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt;
- az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

Szolgáltató a rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt a tárgyévet követő 30. napig az előző évre vonatkozóan az előfizetők számára <http://www.netregator.hu> honlapján közzéteszi.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató jogosult arra, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

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

- 7.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 7.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

7.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- természetes személy Előfizető esetén: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, születési helye és ideje, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- Nem természetes személy Előfizető esetén: neve, cégjegyzékszama vagy egyéb nyilvántartási száma, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma.

A Szolgáltató jogosult a megadott adatok valódiságának ellenőrzésére, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető tévesen, nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

7.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: a 4. pontban, illetőleg alpontjaiban foglaltakat szerint.

7.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

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

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

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 3 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza. Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

## **8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

### **8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás**

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

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

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (IV. fejezet) vagy minőségi célértékeire (VI. fejezet) vonatkozó módosítás.

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

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

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

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

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

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

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

## **8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás**

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

## **8.3. Változás az Előfizető adataiban**

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

## **8.4. Átírás**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik („átírás”). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt

jogutódjának az átíráskor díjtarozása volt.

## 8.5. Áthelyezés

Az áthelyezés szabályait jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza, a vonatkozó szolgáltatásnál.

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

9.1. A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, és/vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

### 9.2. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

9.2.1. Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

9.2.2. Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

9.2.3. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve „netikett”, valamint a jelen általános szerződési feltételek 10. és 11. pontjait képező internet etikai szabályok dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

9.2.4. Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

9.2.5. Ha a szolgáltatás a 9.2.3.-9.2.4. pontokban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. sz. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### 9.3. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

A rendszeres karbantartás Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységei, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek. (pl. hardware bővítés, csere, stb.)

Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten csütörtökön 24-06 között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

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

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

10.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

a) Amennyiben az előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása van és az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott Amennyiben az Előfizető a díjtarozást kiegyenlíti, illetve a díjtarozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését haladéktalanul megszüntetni.

b) Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

b1. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

b2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják, vagy
- ii. olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják, vagy
- iii. az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc).

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

b3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:

- i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik, vagy
- ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz, vagy
- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget, vagy
- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtató illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

b4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen:

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

- b5. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:
- i. jogszabályon megszerzett, illetve szerzői jogokat sért, vagy
  - ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom, vagy
  - iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek, vagy
  - iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató jogosult a közzététel azonosítására, és vele tárgyalásokat kezdeményezésére a közzététel megszüntetésére.

- c) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d) Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a híváskezdeméyzés forgalmi szolgáltatást igénybevevő közvetítő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a jelen bekezdés a) és c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közvetítő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.
- 10.2. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.
- 10.3. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. sz. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

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

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

Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül – a 13.2. pontban részletezett, az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában – írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a határozatlan idejű szerződést jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.

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

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

### **11.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

- 11.2.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 11.2.4. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap.

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 egyéb módon is értesítheti.

11.2.2. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

11.2.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját;
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

11.2.4. I. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést **15 napos** határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a) az előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:

a.1.) az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

a.2.) az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen email-eket megkapják;
- ii. olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
- iii. az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc).

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

a.3.) az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:

- i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik;
- ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz;
- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a féltrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

a.4.) az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen:

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

- a.5.) az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:
- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért;
  - ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom;
  - iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek;
  - iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató jogosult a közzétételt azonosítására, s vele tárgyalásokat kezdeményezésére a közzététel megszüntetésére.

- b) az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol.
- c) 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.
- d) az Előfizető az előfizetői 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.
- e) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- f) az Előfizető a szolgáltatás használata során a „netikett” szabályait, valamint a jelen ÁSZF 10. és 11. pontjait képező internet etikai szabályokat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

11.2.4. II. 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.

11.3. Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

11.4. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

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

11.6. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető által használt olyan email címetek és a hozzájuk tartozó, a Szolgáltató szerverén tárolt tartalmat, melyet az Előfizető több mint 3 hónapja nem töltött le, a Szolgáltatónak jogában áll törölni akkor, ha az Előfizető és a Szolgáltató között nincs hatályban lévő hozzáférési

(access) szolgáltatásról szóló előfizetői szerződés.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 3 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem jogosult érvényesíteni.

- 11.7. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.
- 11.8. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.
- 11.9. A Szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik Szolgáltató helyett szedi be, és
- a) 11.2.4.I. vagy 11.2.4.II. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
  - b) a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- 11.10. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a jelen általános szerződési feltételek szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

- 12.1. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos.  
Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően szerződés szerűen teljesít, így különösen fizeti az által a Szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás(ok) díját.
- 12.2. A Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.
- 12.3. Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.
- 12.4. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
  - b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
  - c) a hibajelenség leírását;
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - e) a hiba okában 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.

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;

c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

#### 12.5. Hibaelhárítási célértékek.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

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

12.6. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

12.7. 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.

12.8. 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.

12.9. 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 gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 12.8. pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

Havinal hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti.

12.10. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

12.11. A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

12.12. Az internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a

Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – felróhatóságtól függetlenül – közvetlenül helyt állni.

- 12.13. A Szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosíthat (starter kit). A Szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért – ideértve a következményi károkat is – nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag (starter kit) használatáért a teljes kockázatot az Előfizető viseli. A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag (starter kit) használhatatlan, úgy azt a Szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. Az induló szoftvercsomagot az Előfizető kereskedelmi célra nem használhatja.
- 12.14. Amennyiben az internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi távközlési Szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.
- 12.15. HelpDesk (Műszaki tanácsadó szolgálat): A HelpDesk szolgáltatás a Szolgáltató előfizetői által elérhető segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessek az internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A Szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A Szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A Szolgáltató HelpDesk csoportja az ügyfélszolgálatallal megegyező módon érhető el.
- 12.16. Ha a hiba elhárítása során a Szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az előfizető részére a havi előfizetési díj 10%-ának megfelelő díjcsökkentést nyújtani a kötbér fizetés helyett. Amennyiben a szolgáltatás az előfizető díjcsomagjában meghatározott sebességen tartósan nem működik, úgy jogosult a Szolgáltató alacsonyabb sebességen működni – egyúttal olcsóbb – díjcsomagot felajánlani az előfizetőnek a kötbér fizetés illetve a díjcsökkentés helyett.

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

- 13.1. Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, e-mail-en vagy személyesen – tett észrevételét, reklamációját vizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, – indokolt esetben – írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

#### **13.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfélazonosítóval és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfélazonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

#### **13.3. Egyéb kötelezettségek**

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig a 13.1. pontban meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közizlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére.

Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató vezető beosztású munkavállalója döntése alapján jogosult a Szolgáltatást szüneteltetni. (Eht. 136. § (4) bek. alapján).

- 13.3.1. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 11.2.4.II. pontban foglaltak szerint felmondani.
- 13.3.2. Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- 13.3.3. Attól a naptól, amikortól a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is a 13.3.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a Szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.
- 13.3.4. Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.
- 13.3.5. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 13.3.6. Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.
- 13.3.7. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a 13.2.8. pontban meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (részletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.
- 13.3.8. A 13.3.6. és a 13.3.7. pontokban meghatározott számlamelléklet – egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő – kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.

#### 13.4. Vis maior

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

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

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

## KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

14.1. Amennyiben a hiba elhárítása – 1 hónapig tartó, legfeljebb két alkalommal meghosszabbítható – átmeneti ideig, vagy tartósan nem vállalható, a Szolgáltató az Előfizető részére a havi előfizetési díjból 10% díjkedvezményt ad. A díjkedvezmény a Szolgáltató egyidejű kötbérfizetési kötelezettségét kizárja.

14.2. A 14.1. pont által nem érintett kérdések 12.-13. pontban és alpontjaiban kerültek szabályozásra.

14.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

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

## 15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI;

15.1. Az adott szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékleteiben található, az adott szolgáltatásra vonatkozó leírások tartalmazzák.

15.2. Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

## 16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐNEK, ILLETVE A FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 3.a. és 3.b. számú mellékletei tartalmazzák.

## 17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL AZ EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK ÉS FORGALMI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMŰ MÉRTÉKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK;

17.1. A díjazás és számlázás alapelveit jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

## 18. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

A jelen ÁSZF alapján teljesített szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

## 19. A FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE

19.1. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

19.2. Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság

Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

- 19.3. Az Előfizető a 12.4. és a 13.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni, vagy a 14.2. pont szerint eljárni.
- 19.4. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.
- 19.5. Az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti.
- 19.6. Felügyeleti szervek

#### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

A területi irodák címe:

- Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda  
1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda  
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda  
7624 Pécs, Alkotmány u. 23.
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda  
9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda  
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Területi Fogyasztóvédelmi hatóságok:

- Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488
- Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9701 Szombathely, Hollán E. u. 1. Telefon: (94) 312-177
- Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10. Telefon: (92) 313-597
- Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefon: (88) 421-812, Telefax: (88) 327-037
- Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
2800 Tatabánya, Fő tér 4. Telefon: (34) 311-846, Telefax: (34) 311-873
- Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14. Telefon: (22) 312-324, Telefax: (22) 311-577
- Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7400 Kaposvár, Fő u. 57. Telefon: (82) 410-026, Telefon/Telefax: (82) 424-151
- Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7623 Pécs, József A. u. 10. Telefon: (72) 507-060, Telefax: (72) 507-062
- Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefon: (74) 411-983, Telefax: (74) 411-749
- Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
1052 Budapest, Városház u. 7. Telefon: (1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808
- Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,
- Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490

- Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefon: (36) 311-093, Telefax: (36) 321-796
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: (56) 343-603
- Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6741 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-335

## 20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE. ÉRTEŚÍTÉSI ELJÁRÁSOK

20.1. A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlési úton; vagy
- d) az Eht. 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdésében meghatározott esetekben az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

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

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” megjelöléssel került visszaküldésre a Szolgáltatóhoz.

20.2. A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni. Ezen 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.

20.3. A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzéteszi. Az általános szerződési feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve az internetről online formátumban elérhető.

20.4. A Szolgáltató nem köteles a 20.2. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

## **1.a. melléklet: DSL szolgáltatás**

### **1.) A szolgáltatás leírása**

Az Előfizető/használó DSL típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A DSL alapú internet szolgáltatások része az DSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Rt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja. Csomagonként a rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteteti, e minőségi értékek: legkisebb garantált letöltési sebesség: 384 kbit/s-tól 18432 kbit/s-ig terjednek, míg a legnagyobb feltöltési sebesség: 64 kbit/s-tól 1024 kbit/s-ig terjednek.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességet, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességet jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

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

Az előfizetők számára kialakított DSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

### **2.) A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

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

### **3.) Rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás éves szinten **99 %** rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>1</sup>

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>2</sup>

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként:  $4 \cdot 10^{(-2)^3}$

### **4.) Egyedi feltételek**

A DSL hozzáférési szolgáltatás – amennyiben a szolgáltatáscsomag igénybevételének feltétele a nyilvánosan elérhető távbeszélő vonal megléte – kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy DSL hozzáférés szolgáltatás kiépítésére nincs lehetőség. Amennyiben a távközlési szolgáltató a távbeszélő vonalat nem biztosítja – kivéve az Előfizető érdekkörében felmerült szünetelés, egyirányúsítás, korlátozás – úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal a DSL hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető a DSL hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje.

Amennyiben a DSL 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

<sup>1</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>2</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>3</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.”

értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánságára – túllépheti a 30 napos határidőt

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

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni az 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 – közvetlen és teljeskörű felelősséggel tartozik.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a szolgáltató által meghatározott végberendezéseket biztosítja. A végberendezések listája megtekinthető a <http://www.netregator.hu> oldalon.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvegezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül az ÁSZF 12.12. pontban leírtak alól.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén az DSL hozzáférési szolgáltatás igénybevételének nem feltétele a nyilvánosan elérhető távbeszélő vonal megléte („telefonvonal nélküli ADSL”). Ezen telefonvonal nélküli DSL csomagok esetén a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket a Szolgáltató – mivel műszakilag nem lehetséges – nem biztosítja.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában levő 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.

## **5.) Alvállalkozók**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is jogosult igénybe venni. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges DSL hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

## **6.) Feltételes kedvezmények**

A DSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott 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 lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő díj, illetőleg kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

## **7.) Áthelyezés**

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

Amennyiben az előfizető a hozzáférési pontot a telefonvonallal együtt kívánja áthelyezni, azt a telefon szolgáltatójánál kell kezdeményeznie.

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 ha az Előfizető díjtartozása 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.

## **8.) Szolgáltató váltás**

Az előfizető által kezdeményezett szünetmentes Szolgáltató váltással kapcsolatos információk, illetve tájékoztatók a <http://www.netregator.hu> oldalon, valamint az ÁSZF 2. és 3. számú Függelékében érhetőek el.

## **9.) Extrém használat**

Abban az esetben, ha a forgalomfüggetlen elszámolású csomagra előfizető forgalmazott adatmennyisége az előző 12 hónap legnagyobb forgalmú 3 hónapjának átlagában 150 gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja, erről a Szolgáltató a következő hónapban email értesítést küld számára és felszólítja az extrém használat felülvizsgálatára. Az előfizető értesítésének tartalmaznia kell a figyelmeztetést arra, hogy ha az előfizető a forgalmazási szokásait a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a Szolgáltató jogosult rendes felmondási joga alapján (ÁSZF 11.2.1) az előfizetői szerződést felmondani. Az extrém használat alapjául szolgáló forgalom-mennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével a Szolgáltató naptári évente felülvizsgálja, de ez nem lehet az előző évinél kisebb.

## **1.b. melléklet: Bérelt vonali internet szolgáltatás**

### **1.) A szolgáltatás leírása**

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Rt. vagy más Szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető/használó biztosítja.

Bérelt vonalon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató garantált minimum 64 maximum 10240 kbps letöltési és garantált minimum 64 maximum 10240 kbps feltöltési sebességet biztosít.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességet, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességet jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselte bérelt vonal, ATM, FR, mikrohullámú összeköttetés).

### **2.) A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

#### **A) Szoftver**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

#### **B) Hardver**

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

### **3.) Rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás éves szinten **99 %** rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99%-ában biztosítja az internet szolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>4</sup>

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>5</sup>

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként:  $4 \cdot 10^{(-2)6}$

### **4.) Egyedi feltételek**

<sup>4</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>5</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>6</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.”

A felek eltérő rendelkezésének hiányában a Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni az 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 – közvetlen és teljeskörű felelősséggel tartozik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyónvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

## 5.) **Alvállalkozók**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is jogosult igénybe venni. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

## 6.) **Feltételes kedvezmények**

A Szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

- a) **1 évre vonatkozó kedvezmény esetén:** Ha a szerződés megszűnése az első 6 hónapban történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni. Ha a szerződés megszűnése a 6-11 hónapban történik: 3 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
- b) **2 évre vonatkozó kedvezmény esetén:** Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni. Ha a szerződés megszűnése a 2. évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
- c) **3 évre vonatkozó kedvezmény esetén:** Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni. Ha a szerződés megszűnése a 2-3. évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés a szerződés szerinti határozott idő előtti megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

## 7.) 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 díjtartozása 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.

## **1.c. melléklet: Mikrohullámú hálózatokon történő internetszolgáltatás (WiFi)**

### **1.) 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 garantált minimum 128 maximum 10240 kbps letöltési és garantált minimum 32 maximum 10240 feltöltési sebességet biztosít a hálózat telítettsége függvényében.

A mikrohullámú hálózatokon nyújtott internetszolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

### **2.) A szolgáltatás használatához szükséges hardver és szoftver eszközök**

#### **A) Hardver**

A rendszer a 2,4 Ghz-es szabad frekvenciasávot (ISM - Industrial, Scientific and Medical) használja az Előfizetők kiszolgálására, amelyen a legmodernebb technológiájú, szabványos (Wi-Fi) wireless eszközök működnek mind az előfizetői oldalon, mind a Szolgáltató távközlési központjában és átjátszó állomásain.

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 hardveresen kódolhatja a rajta átmenő forgalmat.

#### **B) 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 rendelkezésre áll.

### **3.) Rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás éves szinten **95 %** rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő **95 %**-ában biztosítja az internet szolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>7</sup>

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>8</sup>

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként:  $4 \cdot 10^{(-2)9}$

### **4.) Egyedi 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 akadálya elmúltával a szolgáltatás igénybevételeének lehetőségéről tájékoztassa, úgy arról a Szolgáltató a műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt telefonon vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételeéhez 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 igénybevételeéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – közvetlen és teljeskörű felelősséggel tartozik.

<sup>7</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>8</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>9</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.”

Előfizető a fentiekén túl a Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor jogosult ellenőrizni.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internetszolgáltatásra 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 internetszolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. A Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor jogosult ellenőrizni.

#### **5.) Alvállalkozók**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is jogosult igénybe venni. 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.

#### **6.) Feltételes kedvezmények**

A szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az szerződéssel 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 lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghíúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségzegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatában szereplő díj, illetve kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek (Ptk. 242. §) minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

#### **7.) 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 ezen 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 megtörténtéig.

## **1.d. melléklet: Vezeték nélküli internet szolgáltatás (HotSpot)**

### **1.) 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 minimum 384 Kbps, maximum 1536 Kbps letöltési és minimum 160 Kbps, maximum 256 Kbps sebességű aszimmetrikus elérést biztosít a HotSpot szolgáltatási helyszínen a hálózat telítettsége függvényében.

Ahol az aszimmetrikus elérés – műszaki korlátok miatt – nem biztosítható, ott – lehetőség szerint – egyedi, alternatív megoldás kerül kialakításra.

A HotSpot szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott helyeken nyújtja, melyekről az ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

### **2.) A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

#### **A) 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 Felhasználónak 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.

#### **B) Szoftver**

A Szolgáltatás igénybeviteléhez telepített internetes böngésző program szükséges, amelyben engedélyezett a JavaScript és a Cookie beállítás, és amely támogatja a biztonságos (https) kommunikációt. Az internetes böngésző program hordozható számítógép esetén legalább Netscape 4.05 vagy Internet Explorer 5.01 verzió, kézi számítógép esetén az előbbieknél megfelelő böngésző.

### **3.) Rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a Szolgáltatás éves szinten **95 %** rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató a Felhasználó számára a nyilvános vezeték nélküli internet jelenléti pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja a vezeték nélküli szélessávú hálózati hozzáférést és internet-szolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>10</sup>

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>11</sup>

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként:  $4 \cdot 10^{(-2)12}$

### **4.) 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 sávszélességcsökkenés 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.

<sup>10</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>11</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>12</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.”

## 5.) Feltételes kedvezmények

A hotspot szolgáltatási szerződés határozatlan vagy határozott 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 lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt megíúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő díj, illetve kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

## **1.e. melléklet: Kábelnet szolgáltatás**

### **1.) A szolgáltatás leírása**

Az Előfizető/használó a Szolgáltató által kiépített összeköttetésen keresztül internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Csomagonként a rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteti, e minőségi értékek: legkisebb garantált letöltési sebesség: 384 kbit/s-tól 18432 kbit/s-ig terjednek, míg a legnagyobb feltöltési sebesség: 64 kbit/s-tól 1024 kbit/s-ig terjednek.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességet, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességet jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

A Kábelnet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, a hálózatával lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

### **2.) A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

### **3.) Rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás éves szinten **99 %** rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99%-ában biztosítja az internet szolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>13</sup>

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>14</sup>

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként:  $4 \cdot 10^{(-2)}$ <sup>15</sup>

### **4.) Egyedi feltételek**

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

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni az 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 – közvetlen és teljeskörű felelősséggel tartozik.

### **5.) Alvállalkozók**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is jogosult igénybe venni. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

<sup>13</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>14</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

<sup>15</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.”

## 6.) Feltételes kedvezmények

A Kábelnet szolgáltatásra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott 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 lejáratá 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 a díjtáblázatban szereplő díj, illetve kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

## 7.) 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 ha az Előfizető díjtartozása 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.

## **2. melléklet: A díjazás és számlázás alapelvei**

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

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

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

A Szolgáltató a jelen melléklet 7. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13.1 pontban foglaltaknak megfelelően.

### **2.) Előfizetési díjak**

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma belesik.

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

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnél hosszabb időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyév első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyév első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos

részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra együttesen, részarányosan számlázza.

### **3.) Forgalmi díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

### **4.) Egyszeri díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. Ezen díjak mértékét a Szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- átírási díj;
- áthelyezési díj
- korlátozásból való visszakapcsolás díja;
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja;
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja;
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja;
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja;
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja;
- hiteles dokumentum igénylés díja;
- behajtással kapcsolatos adminisztráció díja.

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza.

### **5.) Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámolni, valamint az ellenértékét az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árúk igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

### **6.) Kedvezmények**

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára.

### **7.) Hóközi díjfizetés**

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

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

### **8.) A számlázási időszak módosítása**

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján (<http://www.netregator.hu>) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

## 9.) Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkor jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot felszámítani a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

## 10.) Előfizetői (feltételes) kedvezmények

A kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló melléletek tartalmazzák.

## 11.) Szünetelés

A Szolgáltató az általános szerződési feltételek 9.2.2.-9.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére havonta a díjtáblázatban feltüntetett csökkentett díjat számlázni. Amennyiben a díjtáblázat nem tartalmazta a csökkentett díj mértékét, úgy enne mértéke a szolgáltatásért fizetendő havi díj 75%-a.

## 12.) Közvetített szolgáltatás

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

## 13.) A Szolgáltató az Előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz

„**hagyományos**” elszámolási módon, mely alapján a Szolgáltató az Előfizető részére az internethozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési Szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési Szolgáltató között létrejött külön előfizetői szerződés alapján.

„**fordított**” elszámolási módon, amely esetben az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos internethasználati és az azzal összefüggő távközlési díjait a Szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére a Szolgáltató és a távközlési Szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján.

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

## 14.) Részletes számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a számlamelléklettel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók adatainak birtokába juthat és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

### **3.a. melléklet: Az Előfizetők személyes adatainak kezelése, személyes adatok védelme**

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

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

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

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

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

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

„személyes adat”: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve – név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

„adatkezelés”: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

„adatfeldolgozás”: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

„adattovábbítás”: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszlik; nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszlik;

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

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

„adattörlés”: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

„közvetlen üzletszerzés”: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások

ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetők (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2. § 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található „Előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1. Az előfizető neve (cégszerű megnevezése) születési neve, születési helye, és ideje, anyja neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
2. Az előfizető születési helye és ideje, az előfizető anyja neve	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával) 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
3. Az előfizető Számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
6 Az előfizető aláírása	Az előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
7. Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
8. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje	1959. évi IV. törvény 15/A §, Eht. 129. § (7) bekezdés Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
9. Az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
10. Az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
11. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
12. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év.
13. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
14. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
15. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. Az előfizető és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
17. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
18. A fent említett előfizetői és Számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.

Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a 6. pont 11. alpontja ad iránymutatást.

#### 4.) Az előfizető személyes adatainak átadása

Az előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is átadhatók az előfizető személyes adatai az alább meghatározott esetekben és személyeknek:

- azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére a törvényben meghatározott feladatai ellátásának a céljából,
- a bírósági végrehajtásról szóló tv. szerint a végrehajtónak,
- Az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetekben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére az Eht. 157. § (8) bekezdés szerinti esetben

##### 4.1. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági es honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás

érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht. 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok (lsd. jelen fejezet 3. alfejezetében a 2-4. sorok szerinti adatokat);
- b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges – az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt – állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az Eht. 129. § (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

#### **4.2. Közös adatállomány**

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató a közös adatállomány kialakítása céljából az alábbi adatokat adhatja át:

- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az előfizető címe és az állomás típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- az előfizető e-mail címe;
- az internet forgalmi adatok.

Adatátadás esetén a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány esetében az adatkezelési határidők az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglalt szerint alakulnak, azaz a hívásrekord kivételével az adatok a követelés elévüléséig kezelhetők. A hívásrekord (Eht. 157. § (2) f) pont) az annak alapján kiállított számla szerinti követelés elévülését követő 1 évig és 30 napig kezelhető.

Amennyiben az adatok jelen pont szerinti kezelésének, vagy átadásának feltételei megszűnnek, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az előfizetőnek a törlés tényéről.

Az előfizető adatai az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

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

Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pont szerinti célra, az Eht. 157. § (7) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság, valamint bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a

nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

## 5.) A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

## 6.) A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

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

### Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

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

### Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén – a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen

eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a <http://www.netregator.hu> web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el, amennyiben a szolgáltatóval ebben megállapodott.
8. Belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében az Eht. 157.§ (2) bekezdés b),e),g) pontjában meghatározott adatok – előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, a hívó és a hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma – átadhatók a Pénzügyi Szervek Állami Felügyeletének.  
Az Eht. 157.§. (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:
  - a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
  - b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
  - c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
  - d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### Adatbiztonság

9. Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).  
Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, melynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.  
Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. „need to know” elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

#### Szerződésmódosítás

10. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak az azonosítás után jogosult végrehajtani.
11. Az előfizető az általános szerződési feltételek 7.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

#### Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

12. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 7. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített email címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való fordulásakor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszáadásra, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében

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

#### Követelés behajtás

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

#### Piackutatás

14. Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.
15. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.
- Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.
- Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

#### Előfizetői címtár

16. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
17. A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
18. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
19. Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
  - b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
  - c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.
20. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.
21. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.
22. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

## Egyebek

23. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatásminőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
24. Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

### **7.) A Szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Kovács Tibor Gábor  
Tel.: +36 1 881-6414  
Fax: +36 1 881-6415  
E-mail: [ugyfelszolgalat@netregator.hu](mailto:ugyfelszolgalat@netregator.hu)

### **3.b. melléklet: Adatbiztonsági tájékoztató**

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

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

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

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzetteknek. Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt file nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy file-t, amelyben jelezzük a címzetteknek, hogy az eredeti csatolt file vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

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

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a [www.netregator.hu](http://www.netregator.hu) oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívó szám rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

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

#### 4. melléklet: Díjtáblázat

## DÍJTÁBLÁZAT

A Szolgáltató az alábbi szolgáltatáscsomagokban nyújtja szolgáltatásait.

### I. Előfizetési díjak (havi díjak)

#### ADSL (DSL szolgáltatás)

<b>Letöltési sebesség</b>	<i>hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált letöltési sebesség*</i>	<b>Feltöltési sebesség</b>	<i>hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált feltöltési sebesség*</i>	<b>Nettó havidíj (Ft)</b>	<b>Bruttó havidíj (Ft)</b>	<b>Előfizetés típusa</b>
<b>1280 kbit/s</b>	160 kbit/s	<b>128 kbit/s</b>	60 kbit/s	<b>2.850,-</b>	<b>3.563,-</b>	<b>egyéni</b>
<b>4480 kbit/s</b>	256 kbit/s	<b>256 kbit/s</b>	96 kbit/s	<b>5.700,-</b>	<b>7.125,-</b>	<b>egyéni</b>
<b>8096 kbit/s</b>	512 kbit/s	<b>512 kbit/s</b>	192 kbit/s	<b>7.500,-</b>	<b>9.375,-</b>	<b>egyéni</b>

\* amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál

#### LanNet (Kábelnet szolgáltatás)

<b>Letöltési sebesség</b>	<i>hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált letöltési sebesség*</i>	<b>Feltöltési sebesség</b>	<i>hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált feltöltési sebesség*</i>	<b>Nettó havidíj (Ft)</b>	<b>Bruttó havidíj (Ft)</b>	<b>Előfizetés típusa</b>
<b>1024 kbit/s</b>	768 kbit/s	<b>1024 kbit/s</b>	128 kbit/s	<b>2.916,66</b>	<b>3.645,83</b>	<b>egyéni</b>
<b>2048 kbit/s</b>	1024 kbit/s	<b>2048 kbit/s</b>	256 kbit/s	<b>4.166,67</b>	<b>5.208,33</b>	<b>egyéni</b>
<b>3072 kbit/s</b>	1536 kbit/s	<b>3072 kbit/s</b>	384 kbit/s	<b>6.250,-</b>	<b>7.812,50</b>	<b>egyéni</b>
<b>4096 kbit/s</b>	2048 kbit/s	<b>4096 kbit/s</b>	512 kbit/s	<b>8.200,-</b>	<b>10.250,-</b>	<b>egyéni</b>
<b>5120 kbit/s</b>	3072 kbit/s	<b>5120 kbit/s</b>	768 kbit/s	<b>18.000,-</b>	<b>22.500,-</b>	<b>egyéni</b>
<b>25600 kbit/s</b>	5120 kbit/s	<b>25600 kbit/s</b>	1024 kbit/s	<b>120.000,-</b>	<b>150.000,-</b>	<b>egyéni</b>

\* amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál

#### Optikai szálbérlet (Bérelt vonali internet szolgáltatás)

<b>Letöltési sebesség</b>	<i>hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált letöltési sebesség*</i>	<b>Feltöltési sebesség</b>	<i>hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált feltöltési sebesség*</i>	<b>Nettó havidíj (Ft)</b>	<b>Bruttó havidíj (Ft)</b>	<b>Előfizetés típusa</b>
<b>10 Mbit/sec</b>	1024 kbit/s	<b>10 Mbit/sec</b>	1024 kbit/s	<b>60.000,-</b>	<b>75.000,-</b>	<b>üzleti</b>
<b>50 Mbit/sec</b>	5120 kbit/s	<b>50 Mbit/sec</b>	2048 kbit/s	<b>245.000,-</b>	<b>306.250,-</b>	<b>üzleti</b>
<b>100 Mbit/sec</b>	10240 kbit/s	<b>100 Mbit/sec</b>	5120 kbit/s	<b>300.000,-</b>	<b>375.000,-</b>	<b>üzleti</b>

\* amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál

**Előfizetői kedvezmények:** Valamennyi csomag havidíja 1 (egy) éves hűségnyilatkozat, azaz 1 (egy) éves határozott idejű szerződés aláírása esetére értendőek, mely esetében a Szolgáltató kedvezményként a bekötési díjat elengedi. A határozott idő lejártá után a szerződés határozatlan idejűvé alakul.

A díjtáblázatban nem szereplő szolgáltatások tekintetében a szolgáltató egyedi ajánlatot ad a szolgáltatást igénybe venni kívánó előfizető részére.

## **II. Egyszeri díjak**

- átírási díj: **2.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **2.500,- Ft**
- áthelyezési díj: **egyedi**
- korlátozásból való visszakapcsolás díja: **20.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **25.000,- Ft**
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja: **2.000,- Ft + ÁFA**, , összesen bruttó **2.500,- Ft**
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja: **a szolgáltatás havidíjának megfelelő díj**
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja: **a szolgáltatás havidíjának 30%-ának megfelelő díj**
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja: **a szolgáltatás havidíjának 75%-ának megfelelő díj**
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja: **5.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **6120,- Ft**
- hiteles dokumentum igénylés díja: dokumentumonként **1.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **1.250,- Ft**
- behajtással kapcsolatos adminisztráció díja: alkalmanként **2.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **2.500,- Ft**

## **5. melléklet: Szolgáltatásminőségi célértékek**

A Szolgáltató által vállalt, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendeletben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények számszerű célértékei az alábbiak:

### **1. Valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozóan alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:**

a) szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban: *30 nap*

b) a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában: *72 óra*

c) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, összhangban az Eht. 138. §-ának (3) bekezdésével: *45 nap*

d) szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban: *jelen ÁSZF 1. mellékletében szolgáltatásonként került meghatározásra*

e) a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban: *75 %*

### **2. Internet szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmény:**

a) hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál: *jelen ÁSZF 4. számú mellékletében a díjcsomagoknál került meghatározásra*