

A

## BELTÁV

### Korlátolt Felelősségű Társaság

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

## INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE

#### Székhely:

Cím: 1084 Budapest, Rákóczi tér 6. 5. em. 1.

Telefon: 06-1-492-0000

Fax: 06-1-299-0316

**Ügyfélszolgálat elérhetősége :** munkanapokon 8:00-20:00 óráig

Cím: 1084 Budapest, Rákóczi tér 6. 5. em. 1.

Telefon: 06-1-48-48-100; 06-1-492-0000

1238

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

#### Cégadatok:

Cégjegyzékszám: 01-09-718274

Adószám: 13090599-2-42

**Felügyeleti szerv:** Nemzeti Hírközlési Hatóság,  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.,  
telefon: 06-1-457-7100

Az ÁSZF aktuális változata hozzáférhető a Beltáv Kft. ügyfélszolgálatán.

ÁSZF készítésének dátuma: 2007. január hó 7.

Utolsó módosítás dátuma: 2011. július 27.

**Hatályos: 2011. augusztus 28. napjától határozatlan ideig**

# TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
1. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK.....	4
2. SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....	5
3. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA, FELTÉTELEI ÉS KORLÁTAI.....	5
4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT KIÉPÍTÉSÉNEK (LÉTESÍTÉSÉNEK) VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE) .....	8
5. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE VONATKOZÓ CÉLÉRTÉKEK, A CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS MÉRÉSE.....	8
6. A SZERZŐDÉSKÖTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK, A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSES IDŐSZAK.....	9
7. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	10
8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	14
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	15
10. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	17
11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE .....	21
12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK, DÍJREKLAMÁCIÓK, KÖTBÉR- ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE .....	24
13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN, A KÖTBÉR ÉS DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, VITARENDEZÉS.....	25
14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI, A BERENDEZÉS HASZNÁLATÁVAL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	26
15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	26
16. A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAZÁSA, A SZÁMLÁZÁS ÉS DÍJFIZETÉS MÓDJA .....	28

17. A SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁSSAL ÉS SZÁMHORDOZHATÓSÁGGAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	29
18. AZ ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE.....	29
19. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE.....	29
20. VEGYES RENDELKEZÉSEK.....	30
1/A. MELLÉKLET: KAPCSOLT VONALI INTERNET HOZZÁFÉRÉS.....	32
1/B. MELLÉKLET: ADSL INTERNET HOZZÁFÉRÉS.....	32
1/C. MELLÉKLET: BÉRELT VONALI INTERNET HOZZÁFÉRÉS.....	39
1/D. MELLÉKLET: ADSL TELEFONSZOLGÁLTATÁS NÉLKÜLI INTERNET SZOLGÁLTATÁS.....	44
2. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	44
3. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	46
4. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	48
5. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	51

## 1. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

- **ÁSZF:** A jelen általános szerződési feltételek. - a továbbiakban, mint ÁSZF – a Szolgáltató által nyújtott, a nem egyetemes szolgáltatók körébe tartozó, Internet szolgáltatások - a továbbiakban, mint Szolgáltatás - igénybe vételének módját és feltételeit, továbbá a Szolgáltatónak, valamint azon Előfizetők jogait és kötelezettségeit határozza meg, akik ezen Szolgáltatásokat igénybe veszik. Az Internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztül kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül. Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

- **Díjszabás:**

A Szolgáltatónak a Szolgáltatásokra vonatkozóan közzétett díjtételei, amelynek a Szerződés megkötésekor hatályos változatát az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

- **Egyedi Előfizetői Szerződés:** A Szolgáltató és az Előfizető között kötött egyedi előfizetői szerződés, amely az ÁSZF feltételeivel együtt alkotja az Előfizetői Szerződést (továbbiakban: Szerződés).

- **Előfizető:** a Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások előfizetője, amely lehet:

(i) Üzleti/intézményi Előfizető: az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást, vagy (ii) Egyéni Előfizető: az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást.

- Fél, Felek: Előfizető vagy Szolgáltató, illetve Előfizető és Szolgáltató együttesen.
- Kiepítés, létesítés: kiepítés vagy létesítés alatt érteni kell a Szolgáltatás igénybevételének a Szolgáltató által Előfizető részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban történő átadását, lehetővé tételét (műszaki megvalósítását).
- Szolgáltatás Igénybevételi (vagy Hozzáférési) Pont: az a fizikai interfész, amelyen keresztül a megfelelő végberendezés csatlakoztatásával az Előfizető a Szolgáltatást igénybe tudja venni.
- Előfizetői Szerződés (vagy Szerződés): Előfizetői szerződés Internet szolgáltatás nyújtására, amelynek részét képezi az ÁSZF, és az Egyedi előfizetői szerződés.
- Szolgáltatási Díj: A Szolgáltatások nyújtásának a Díjszabásban meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szolgáltatónak okozott károk megtérítését (egyszeri díj, rendszeres díj, forgalmi díj, alapdíj).
- Szolgáltatások: Az ÁSZF szerint nyújtott az 1. számú mellékletben részletezett alapszolgáltatások (távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás - jel, kép, adat, hangtovábbítás - lehetősége az Internet hálózaton belül) és kiegészítő szolgáltatások.

Szolgáltató: Beltáv Kft.,

1084 Budapest, Rákóczi tér 6. szám ,

cégjegyzékszám: 01-09-718274,

adószáma: 13090599-2-42

## 2 SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

Szolgáltató az ÁSZF alapján alapszolgáltatást és kiegészítő szolgáltatásokat nyújt, amelyek részletesen az 1. számú mellékletben kerülnek kifejtésre:

1. Bérelt vonali Internet szolgáltatás
2. ADSL Internet szolgáltatás
3. Kapcsolt vonali Internet szolgáltatás
4. Szerverelhelyezés szolgáltatás
5. Webtárhely (hosting) szolgáltatás
6. E-mail szolgáltatás
7. Helyhez kötött telefonszolgáltatás
8. ADSL hozzáférés telefonszolgáltatás nélküli internet szolgáltatás
9. Mobilinternet szolgáltatás

### 3. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA, FELTÉTELEI ÉS KORLÁTAI

#### 3.1. A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás általános szabályai

3.1.1. A Szerződést a Felek írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével. A szerződés időtartama határozott, a legrövidebb szerződéses időszakra vonatkozó szabályokat a 6.3. pont részletezi.

3.1.2. Igénylő a Szerződés megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:

- a) személyesen a Szolgáltató üzletkötőjénél,
- b) személyesen a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálatnál,
- c) e-mailben, az [info@beltav.hu](mailto:info@beltav.hu) címen,
- d) faxon,
- e) írásban (levélben)
  
- f) a szolgáltató weboldalán ([www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu)) elhelyezett online megrendelő űrlap elektronikus úton történő kitöltésével.

3.1.3. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a 6. pontban foglalt adatokat.

3.1.4. Az igénybejelentéshez Előfizető köteles csatolni a 2. mellékletben meghatározott iratokat. A 2. mellékletben nem szereplő szervezetek esetén is Szolgáltató – egyéni elbírálás alapján - elfogadhatja az igénybejelentést. A Szolgáltató a 2. mellékletben meghatározott iratok csatolásától eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselő jogáról más megbízható módon már meggyőződött, vagy amennyiben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

3.1.5. 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.

3.1.6. Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés erről külön rendelkezik, úgy a szerződés létrejöhet az Egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való faxon keresztüli eljuttatásával. A szerződés faxon keresztüli beérkezését követően a Szolgáltató telefonon keresztüli visszajelzésével fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). Minden ilyen esetben szükség van az Egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt eredeti példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatására is a szerződésben meghatározott időtartamon belül. Amennyiben ez nem történik meg, úgy a szerződéses jogviszony automatikusan megszűnik.

3.1.7. 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.

3.1.8. Emellett Szolgáltató jogosult a Szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely

esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

3.1.9.Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés

3.1.10.Az igénylő a Szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató weboldalán elhelyezett online megrendelő űrlap 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.

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

3.1.12.Az Előfizető a Szerződés megkötésekor a Természetes személy Előfizetőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a Szolgáltatást Egyéni előfizetőként, vagy Üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni.

3.1.13.Szolgáltató az Előfizető igénybejelentésének fogadását követően tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy a Szolgáltatás az adott területről igénybe vehető-e.

3.2. A Szolgáltatás igénybevételének feltételei és korlátai

3.2.1. A Szolgáltatás igénybevételének feltételei és korlátai általánosan:

a) A Szolgáltatás nyújtásának alapvető feltétele az Előfizetői szerződés létrejötte. A Szerződés létrejöttével Előfizető elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket.

b) A Szolgáltató a Szolgáltatást alapvetően Magyarországon nyújtja. Szolgáltató társszolgáltató partnerein keresztül a szolgáltatást Magyarországon kívül is nyújthatja. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférésponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

c) 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.

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

e) 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.

f) Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti, de azt a Szolgáltató előzetes írásbeli

hozzájárulása nélkül harmadik félnek tovább nem értékesítheti, a szolgáltatás részben vagy teljes egészében történő átengedéséért díjat nem szedhet.

g) Az Előfizető Szolgáltató felé felelős minden olyan személyért, aki a Szolgáltatásokat igénybe veszi, függetlenül attól, hogy ezt az Előfizető nem engedélyezte vagy arról nem szerzett tudomást.

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

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

j) Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 9. pontjában részletezett Internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

k) Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani.

### 3.2.2.A 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, ezen belül a [www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu) honlapon is megtekinthető.

### 3.2.3.A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

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

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.

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

c) A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat, (pl. ADSL szolgáltatás). A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a [www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu) honlapon is folyamatosan elérhető.

## 4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT KIÉPÍTÉSÉNEK (LÉTESÍTÉSÉNEK) VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)

### 4.1. Általános szabályok a Szolgáltatás kiépítésére

4.1.1A kiépítési határidő a Szerződés létrejöttével kezdődik amennyiben Előfizető a bekötési díjat és az első havidíjat Szolgáltató részére a szerződés megkötésekor megfizette (lásd 3.1.5 és 3.1.10). Egyéb esetekben a kiépítési határidő a fent megjelölt összegek megfizetését követően kezdődik.

4.1.2. Ha a kiépítést az Előfizető vagy - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső – harmadik személyek közreműködésének nem megfelelő volta akadályozza, így különösen, ha Előfizető nem biztosítja Szolgáltatónak a hozzáférést a telephelyhez, úgy a kiépítési idő megfelelően meghosszabbodik.

4.1.3. Szolgáltató kérésére az Előfizető a kiépítés megtörténtét a Szolgáltató jelen lévő képviselőjének jegyzőkönyv aláírásával igazolja, vagy a jegyzőkönyv Előfizető által aláírt példányát Szolgáltatónak faxon eljuttatja.

4.1.4. A Szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az 1. sz. mellékletben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a 4.1.1. pontban megjelölt időpontot követő 60 napon, de a technikai lehetőségek adta lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé. Egyes szolgáltatások esetén külön díj ellenében 60 napnál rövidebb kiépítési periódus is igényelhető, a Felek erről az Egyedi előfizetői szerződésben állapodnak meg.

4.1.5. Amennyiben a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben garantált kiépítési időt rögzítenek, úgy a kiépítési határidő késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amelynek összege minden késedelmes nap után a kiépítési díj 1 %-a, de legfeljebb a kiépítési díj 50 %-a.

## 5 A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE VONATKOZÓ CÉLÉRTÉKEK, A CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS MÉRÉSE

### 5.1. Alapszolgáltatások általános jellegű minőségi követelményei

5.1.1. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. sz. melléklet szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre nem.

5.1.2. A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja (az 1. sz. mellékletben leírt eltérésekkel) az adott egyéves időszak alatt 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. Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása az adott egyéves időszak alatt hibásan teljesített összesített időnek az adott egyéves időszakra számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

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

- a) az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- b) vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 20.2 pontja szerint),
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- d) a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- e) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,



f) az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét, illetve

g) a Szolgáltatás Előfizető által kért módosítása (különösen sávszélesség változtatás vagy áthelyezés) esetén történő szolgáltatás kiesés történik.

5.1.4. Szolgáltató a rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt az Előfizető kérésére számára elérhetővé teszi.

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

5.1.6.A jelen pontban és az 1. számú mellékletben meghatározott minőségi követelmények teljesítését Szolgáltató a saját maga által biztosított hálózati szakaszokon biztosítja.

5.1.7.A kiesés kezdete a Szolgáltatások igénybe vételét gátló hiba bejelentésének időpontja, vagy az az időpont, amelytől kezdve Szolgáltató saját hatáskörében elvégzett mérések alapján megállapítja a Szolgáltatások elérhetőségének hiányát.

5.1.8.Szolgáltató a minőségi célértékek nem teljesülése esetén díjcsökkentést biztosít az Előfizetőnek a hibajavításra vonatkozó kötbér rendelkezések szerint (11.3 pont).

## 6. A SZERZŐDÉSKÖTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK, A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSES IDŐSZAK

6.1. A szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok listája

6.1.1. A Szerződés megkötéséhez Szolgáltató Előfizetőtől a következő adatok megadását igényli:

a) Előfizető cégszerű megnevezését / Egyéni előfizető esetén nevét,

b) Előfizető székhelyét, és ha van, értesítési címét / egyéni előfizető esetén lakóhelyét és ha van, értesítési címét,

c) a 2. mellékletben foglalt, azonosításhoz szükséges nyilvántartási adatokat /Egyéni előfizető esetén leánykori nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, személyi igazolványszámát, bankszámlaszámát

d) Előfizető bankszámlaszámát,

e) Előfizető kapcsolattartójának nevét, telefonszámát, telefaxszámát,

f) Előfizető aláírásra (cégjegyzésre) jogosult képviselőjének nevét,

g) Azon az előfizetői hozzáférési pont(ok) címét, egyes szolgáltatások esetén a közcélú távbeszélő vonal hívószámát (telefonszámát) vagy számmezejét és esetlegesen a más távközlési szolgáltató által használt egyéb azonosítót (pl. ügyfélszámot), amelyre Előfizető a Szolgáltatás kiépítését kéri.

6.2. A Szerződés létrejötte

6.2.1. A Szerződés a megkötésével együtt jön létre, az erre vonatkozó rendelkezéseket lásd a Szerződés megkötésére vonatkozó eljárást szabályozó 3.1 pontban.

### 6.3. A legrövidebb szerződéses időszak

6.3.1. Legrövidebb szerződéses időszakot Felek az Egyedi előfizetői szerződésben rögzítenek, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények összegétől függően. Ha az Egyedi előfizetői szerződés legrövidebb szerződéses időszak tartamát nem határozza meg, a legrövidebb szerződéses időszak a Szolgáltatás létesítésétől számított 12 naptári hónap.

6.3.2. A legrövidebb időszak határozott szerződéses időtartamnak minősül. A határozott idő lejártát követő napon a szerződés határozatlan idejűre módosul.

6.3.3. A legrövidebb szerződéses időszak kezdete minden esetben a Szolgáltatás kiépítési napja.

## 7. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

7.1. A Szerződés egyoldalú módosításának joga, és az Előfizető tájékoztatása az egyoldalú módosításról

7.1.1. Figyelembe véve az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések tömegesen megkötött jellegét, Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a Szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF és az Egyedi előfizetői szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását a következő esetekben:

- a) megváltoznak a társszolgáltatók díjai vagy szerződési feltételei;
- b) megváltoznak a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei;
- c) a Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját vagy a szolgáltatásaival megcélzott előfizetői kört, így különösen, ha egyes szolgáltatásait ki kívánja vonni a piacról;
- d) a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak;
- e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése
- f) miatt, így különösen, ha a hatóság a Szolgáltatóra új elektronikus hírközlési szolgáltatói kötelezettséget szab ki, vagy a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei, stb.);
- g) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

7.1.2. Szolgáltató az egyoldalú módosításra abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben) értesítette.

7.1.3. Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket tartalmazza:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatási Díjat módosítja, a módosított díj összegét;
- f) azt az ÁSZF szerinti feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, vagy a körülményekben bekövetkezett más lényeges változást, amely a módosítást indokolja;

g) az Előfizetőt az egyoldalú módosítás esetén a 10.4.10. pont szerint megillető jogosítványokat.

7.1.4.Szolgáltató nem köteles az Előfizetőt a Szerződés azon módosításairól 30 nappal előre értesíteni, amely módosítások

- a) új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé, és amely módosítások a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érintik, vagy
- b) Szolgáltatási Díj csökkentését jelentik.

7.1.5.Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása során Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének tisztességtelen általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény rendelkezéseit betartani.

7.1.6.A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga esetén az Előfizető jogosult a Szerződést a 10.4.10 pont szerint felmondani.

7.1.7.A Szolgáltató egyoldalú módosítási jogára tekintettel az egyoldalú módosítás hatálybalépéséhez nincsen szükség az Előfizető elfogadó nyilatkozatára, sem hallgatólagos, sem kifejezett formában. Erre figyelemmel a nyilatkozattétel elmulasztása mint ráutaló magatartás a Szerződésben szabályozott egyoldalú szerződésmódosítási joggal összefüggésben joghatással nem bír, szabályozást nem igényel.

## 7.2. 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.

## 7.3. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, kapcsolattartójának személyében és elérhetőségében, 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.

## 7.4. Átírás

7.4.1.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 igénybevétele helye nem változik (átírás).

7.4.2. Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege az Egyedi előfizetői szerződésben található. Az átírás teljesítésének határideje az

formai követelményeknek megfelelően benyújtott átírási kérelem beérkezésétől 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 az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt.

#### 7.5. Engedményezés más előfizetőre, a másik Fél engedélyéhez kötött átruházás

7.5.1. Előfizető nem adhatja el, ruházhatja át vagy rendelkezhet hasonló módon a Szerződés alapján fennálló kötelezettségeivel és jogaival a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

7.5.2. A jogot átruházni, engedményezni kívánó Előfizetőnek az írásbeli hozzájárulást legalább a tervezett átruházás előtt 15 (tizenöt) nappal kell írásban kérnie.

7.5.3. Amennyiben az engedményezés indoka nem a 7.4.1 pont szerinti öröklés és az engedményezéssel helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik, úgy Előfizető és Engedményes közösen kezdeményezheti a Szerződés Engedményesre történő átírásával kapcsolatos feltételek megvizsgálását.

7.5.4. Az engedményezéssel kapcsolatos feltételek megvizsgálásának kérelmezésétől számított 15 napon belül Szolgáltató megvizsgálja az Engedményes hitelképességét, és ha a Szolgáltató az előfizetői kötelezettségek teljesítését csak bizonyos további feltételek teljesülése esetén (vagyoni biztosíték, igazolások) látja biztosítottnak, az értesítéssel egyidejűleg ezekről a feltételekről tájékoztatja az átírást kezdeményezőt. Az Engedményes hitelképességének megfelelőse esetén Szolgáltató tájékoztatja a az Engedményest arról, hogy az átírás feltételei teljesülnek, és az átírási díjat kiszámlázza az Engedményesnek. Az ezen pont szerinti vizsgálattól és nyilatkozattól függetlenül az Engedményes felel azért, hogy a Szerződés 3.2. pontjában foglalt feltételek teljesüljenek, valamint a 6. pontban foglalt adatok Szolgáltató rendelkezésére álljanak.

7.5.5. Az átírási (engedményezési) díj megfizetésétől (azaz az átírás hatályos kérelmezésétől) számított 15 napon belül a Szolgáltató az Engedményesre történő átírást végrehajtja. Ha a Szolgáltató e határidőt nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díja egyharmadának megfelelő összegű, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy az Engedményesnek az átíráskor díjtartozása volt. Engedményezés esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az engedményezési díj megegyezik az átírás esetén fizetendő díjjal.

7.5.6. Az átírási (engedményezési) díj megfizetésétől (azaz az átírás hatályos kérelmezésétől) számított 15 napon belül a Szolgáltató az Engedményesre történő átírást végrehajtja. Ha a Szolgáltató e határidőt nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díja egyharmadának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni, melynek összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy az Engedményesnek az átíráskor díjtartozása volt. Engedményezés esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az engedményezési díj megegyezik az átírás esetén fizetendő díjjal.

7.5.7. Amennyiben az átírással a helyhez kötött szolgáltatás igénybevételének helye is megváltozik, úgy az átírásként és áthelyezésként kezelendő. Az áthelyezésre vonatkozó szabályokat a 7.7 pont és az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## 7.6. A másik Fél engedélyéhez nem kötött átruházás

7.6.1. Bármelyik Fél szabadon adhatja el, ruházhatja át vagy rendelkezhet hasonló módon a Szerződés alapján fennálló kötelezettségeivel és jogaival, amennyiben azok jogutódjára vagy olyan társvállalatra szállnak át, mely ellenőrzése alatt tartja az adott Felet, vagy amely az adott Fél ellenőrzése alatt áll vagy az adott Féllel közös ellenőrzés alatt áll. Ellenőrzési mértékű kapcsolat akkor tételezhető fel, ha a szóban forgó vállalat egy közgyűlésen vagy Igazgatósági ülésen, taggyűlésen az összes szavazatok 50%-át, vagy annál többet tart kézben.

7.6.2. Szolgáltató szabadon adhatja el, ruházhatja át vagy rendelkezhet hasonló módon a Szerződés alapján fennálló kötelezettségeivel és jogaival, amennyiben azok olyan vállalatra szállnak át, amely a Nemzeti Hírközlési Hatóság hírközlési szolgáltatók jegyzékében szerepel.

7.6.2. Az ilyen átruházásról a másik Felet 8 (nyolc) napon belül írásban értesíteni kell.

## 7.7. Áthelyezés

7.7.1. Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt legfeljebb a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni.

7.7.2. Ha az áthelyezés 7.7.1. bekezdésben foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül.

7.7.3. A 7.7.2. bekezdésben foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

7.7.4. A 7.7.2. bekezdésben meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott szolgáltatónak.

## 7.8. Szolgáltatás Igénybevételi Pont lemondása

7.8.1. Ha Előfizető egy Szerződés keretében több Szolgáltatás Igénybevételi Ponttal rendelkezik, és Felek az újabb Szolgáltatási igénybevételi pontok kiépítése kapcsán vagy az Egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg, a kiépített Szolgáltatás Igénybevételi Pont lemondására a Szerződés Előfizető általi felmondására vonatkozó rendelkezések (lásd a 10.3 és 10.4 pontokat) vonatkoznak.

## 7.9. Kapcsolattartó bejelentése

Előfizető a szerződéskötésre jogosult aláírásával egyoldalú írásbeli bejelentéssel módosíthatja a Szerződés kapcsolattartóra vonatkozó adatait.

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

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

### 8.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

8.1.1. 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 időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A határozott időtartamra kötött Szerződés az Előfizető által kért vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó okból bekövetkezett szünetelés időtartamával automatikusan meghosszabbodik.

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

8.1.2. Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét az Előfizetői szerződés tartalmazza.

8.1.3. Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos -határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. 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.

8.1.4. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szüneteltetést megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

8.1.5. 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 a jelen általános szerződési feltételek 9. pontját képező Internet etikai szabályok dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

8.1.6. 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.

8.1.7. Ha a szolgáltatás a 8.1.4.-8.1.7. pontokban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető.

8.1.8. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat számolhat fel.

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

8.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén:

8.2.1. 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 (vagy az 1. sz. mellékletben meghatározott értéket) nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás” vagy „tervezett leállás”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a leállás időtartamába nem számít bele.

8.2.2. Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten kedden 02-06 óra között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

8.2.3. 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. Ha az ilyen szünetelés időtartama egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az adott hónapra vonatkozó rendszeres díjat az Előfizető részére visszatéríti, kivéve, ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó szünetelés oka előre nem látható és el nem hárítható ok (Vis Maior Esemény, lásd 20.2).

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

9.1. 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 díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, illetve a díjtartozás 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,

b.1. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

b.2. 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,
- 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 30 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)
- iv. 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.

b.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 félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

b.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).

b.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 fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen 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 híváskezdeményezés 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.

9.2. 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.

9.3. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Egyedi előfizetői szerződésben megállapított díjat számolhat fel

9.4. A korlátozás Előfizető rendszeres díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

## 10. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

### 10.1. A Szerződés megszűnésének esetei

#### 10.1.1. A Szerződés megszűnik

- a) bármely Fél rendkívüli felmondásával;
- b) bármely Fél rendes felmondásával;
- c) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével;
- d) a Felek közös megegyezésével;
- e) ha a szolgáltatás létesítése mindkét Fél érdekkörén kívül eső okból a szerződés létrejöttétől számított 90 nap elteltével sem lehetséges;
- f) ha ugyanaz a személy lesz a Szolgáltató és az Előfizető.

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

- a) rendkívüli felmondás esetén a felmondás indokát,
- b) a Szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a 10.4.8 bekezdésben foglaltakról.

### 10.2. A Szolgáltatási Díj visszafizetésének kötelezettsége a Szerződés megszűnése esetén

10.2.1. A Szerződés megszűnése esetén Szolgáltató az Előfizető számlaegyenlegén lévő díjtöbbletet (túlfizetést) Előfizetőnek az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámára 30 napon belül visszautalja.

Ha a Szerződés megszűnésekor bármely Félnek a másik Féllel szemben száz forintnál kisebb összegű követelése van, ezúton lemond ezen összegre vonatkozó igényéről.

10.2.2. A Szerződés megszűnése esetén Szolgáltató egyszeri (kiépítési) díjat nem fizet vissza, kivéve, ha a Szerződés megszűnése Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt következett be.

### 10.3. Rendes felmondás

10.3.1. Ha az Egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik, az Előfizető jogosult a Szerződés rendes felmondására, 15 napra. A felmondástól függetlenül – amennyiben a határozott idő vagy a vállalt hűségidő letelte előtt mondja fel a szerződést – Előfizető köteles megfizetni az 5. számú melléklet IV. pontjában meghatározott összegű feltételes kedvezményt, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített egyéb összegeket, illetve amennyiben Előfizető tarifahűséget vállalt, úgy a tarifaátváltási tilalom megszegése esetére fizetendő összegű kötbért (5. számú melléklet IV. pont). A Szolgáltató által megküldött számlában foglalt összeget Előfizető egy összegben, a számla megérkezésétől számított 15 napon belül köteles megfizetni. Előre fizetett díjú szolgáltatás esetén a Szolgáltató a már befizetett díjaknak a jelen pontbeli felmondást követő időszakra vonatkozó részét nem fizeti vissza.

10.3.2. Szolgáltató bármikor jogosult a Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

### 10.4. Rendkívüli felmondás

10.4.1. Szolgáltató jogosult a Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg a 9.1 / b pontban valamint az alábbiakban foglalt szerződésszegéseket.

- a) ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

10.4.2. Szolgáltató jogosult a Szerződést 30 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki az értesítésben foglalt határidőre.

10.4.3. Szolgáltató a 10.4.2 pontban foglaltak esetén sem jogosult felmondani a Szerződést, a díjfizetés elmaradása indokával, ha

- a) a díjtartozás összege nem éri el (i) a 4000 Ft + ÁFA-t (bruttó 5000 Ft) összeget, vagy ha a rendszeres díj vagy alapdíj ennél az összegnél alacsonyabb, (ii) a rendszeres díjnak vagy alapdíjnak megfelelő összeget;
- b) az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtotta be, és a díjreklamáció vizsgálata még tart;
- c) az Előfizető a lejárt díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita

rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult hatósághoz vagy bírósághoz fordult, feltéve, hogy az Előfizető a vitatott díjtarozáson kívüli díjakat késedelem nélkül megfizeti.

10.4.4. A Szolgáltató törvény alapján köteles a Szerződést rendkívüli felmondással felmondani, ha egy másik elektronikus hírközlési szolgáltató a Szerződés rendkívüli felmondása végett fordul hozzá azért, mert (i) a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát a másik szolgáltató használja, vagy (ii) a Szolgáltató a díjat a másik szolgáltató helyett szedi be, és (iii) a másik szolgáltató a saját szolgáltatása korlátozására vagy megszüntetésére nem jogosult, illetve nem képes.

10.4.5. A Szolgáltató által történő rendkívüli felmondása esetén (kivéve a 10.4.6 - vis maior - pontban foglaltak esetén) – amennyiben erre a határozott idő vagy a vállalt hűségidő letelte előtt került sor – Előfizető köteles megfizetni az 5. számú melléklet IV. pontjában meghatározott összegű feltételes kedvezményt, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített egyéb összegeket, illetve amennyiben Előfizető tarifahűséget vállalt, úgy a tarifaátváltási tilalom megszegése esetére fizetendő összegű kötbért (5. számú melléklet IV. pont). A Szolgáltató által megküldött számlában foglalt összeget Előfizető egy összegben, a számla megérkezésétől számított 15 napon belül köteles megfizetni. Előre fizetett díjú szolgáltatás esetén a Szolgáltató a már befizetett díjaknak a jelen pontbeli felmondást követő időszakra vonatkozó részét nem fizeti vissza.

10.4.6. Ha vis maior esemény (20.2.) miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

10.4.7. Bármely Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen felszámolási eljárás vagy csődeljárás indul.

10.4.8. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, továbbá erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató általi felmondással. A szerződésszegés megszűnéséről a Szerződés hatályának fennmaradásáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

10.4.9. Tartós hiba esetén az Előfizető jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására, azaz akkor, ha a hibabehatároló eljárás eredményeként a Szolgáltató arról tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a hibát nem tudja kijavítani 30 napon belül.

10.4.10. Előfizető rendkívüli felmondással azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést akkor is, ha a Szolgáltató a 7.1 pont szerint egyoldalúan módosította a Szerződést. Előfizetőt a rendkívüli felmondási jog a 7.1.2 pont szerinti értesítést követő 8 napon belül, ha pedig a módosított feltételek hátrányosan érintik az Előfizetőt, 15 napon belül illeti meg. Az Előfizető ebben az esetben sem mondhatja fel a Szerződést, ha kedvezmény fejében legrövidebb szerződéses időszakra vonatkozó kötelezettséget vállalt (6.3 pont), és a Szolgáltató egyoldalú módosítása a kapott kedvezményeket közvetlenül nem érinti.

10.4.11. A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

10.5..Kedvezmények visszafizetésének kötelezettsége

Az Előfizető a következő esetekben köteles a legrövidebb szerződéses időszak vállalására

tekintettel kapott kedvezményeket egy összegben a vonatkozó számla megérkezésétől számított 15 napon belül megfizetni:

- a) a Szerződés Előfizető általi rendes felmondása (10.3.2),
- b) a Szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondása, kivéve a 10.4.6 (vis maior) pontban foglaltak esetén.
- c) a Szolgáltatások igénybevételének a 9. pontban meghatározott okokból történő korlátozása esetén, ha a korlátozás időtartama ezen okokból a 30 napot meghaladja.

## 10.6. A Szerződés megszűnésével kapcsolatos egyéb rendelkezések

10.6.1. 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.

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

10.6.3. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

10.6.4. 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 a Szolgáltató számlája alapján az abban megjelölt fizetési határidőre.

10.6.5. 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 akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

### 11.1. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentési nyilvántartás

11.1.1. Előfizető a hibabejelentőt a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül érheti el. A hibabejelentés történhet telefonon vagy e-mailben.

11.1.2. Szolgáltató a bejelentett hibáról hibalapot állít ki, amelyen feltünteti a problémával kapcsolatos intézkedéseket, és azok eredményét. Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

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

11.1.4. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás az egyedi előfizetési szerződés hatályossága alatt áll a használó rendelkezésére.

## 11.2. A hibajavítás

11.2.1. 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 az ÁSZF-ben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

### 11.2.2. Hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán - vagy az 1. sz. mellékletben meghatározott más időtartamon - 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.

11.2.3. 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.

11.2.4. 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.

11.2.5. 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 és ADSL alapú 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, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - felrúhatóságtól függetlenül- helyt állni.

11.2.6. 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.

11.2.7. Ha a hiba vizsgálata vagy a hibajavítás során kiderül, hogy a hibát a Szolgáltató nem köteles kijavítani, mert az nem az érdekkörébe tartozó okból merült fel, vagy a Szolgáltató a hiba kijavítására a 11.2.2 pontban foglalt okok miatt nem volt lehetőség, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek a hiba vizsgálata- vagy hibajavítás miatti kiszállással kapcsolatban felmerült indokolt költségeket kiszámlázni.

### 11.3. Hibajavítással kapcsolatos kötbér

11.3.1. Ha Előfizető a hiba következtében a Szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból nem tudja igénybe venni, a kötbér mértéke minden (a 11.2 pontban vagy ha az adott szolgáltatásra az 1. számú melléklet szigorúbb feltételt tartalmaz, akkor az ott rögzített határidőn túli) késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző előző hat hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartam óta hatályos Szerződés esetén a vetítési alap a Szerződés hatályának teljes időtartama alatt kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga.

11.3.2. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által az 5. pontban illetve az 1. számú mellékletben vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató az előző pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni (a 11.2 pontban vagy ha az adott szolgáltatásra az 1. számú melléklet szigorúbb feltételt tartalmaz, akkor az ott rögzített határidőn túli időszakra).

## 12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK, DÍJREKLAMÁCIÓK, KÖTBÉR- ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE

## 12.1. Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat működtetése

12.1.1..Szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában elérhető hibabejelentő szolgálatot, és munkanapokon a címlapon meghatározott nyitvatartási rend szerinti ügyfélszolgálatot működtet, a címlapon meghatározott elérhetőség szerint. Az Előfizető szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját szóbeli panasz esetén azonnal kivizsgálja szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan írtak szerint köteles eljárni. Szolgáltató köteles az írásbeli panaszt azonnal nyilvántartásba venni és azt 30 napon belül írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját indokolni köteles, a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni és azt ellenőrző hatóságok részére kérésükre bemutatni.

12.1.2. Előfizető a Szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálaton írásban, telefonon, e-mailben vagy telefaxon jelentheti be.

## 12.2.Számlázás és számlareklamáció

12.2.1. Szolgáltató kijelenti, hogy illetéktelen külső személyek a számlázási rendszeréhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

12.2.3. Szolgáltató köteles az írásbeli díjreklamációt azonnal nyilvántartásba venni és azt 30 napon belül kivizsgálni. Abban az esetben, ha Előfizető vitatja a Szolgáltató által megállapított Szolgáltatási Díj összegét, Szolgáltatónak bizonyítania kell, hogy a Szolgáltatási Díj számításának módjában nem volt hiba.

12.2.4.Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A díjfizetési határidő lejárta után benyújtott díjreklamáció a díjfizetési határidőt nem érinti. A díjreklamáció megvizsgálására vonatkozó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató nem jogosult a Szerződést a díjfizetés elmaradása indokával felmondani.

12. 2.5.Ha Szolgáltató az Előfizető reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, köteles az Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

12. 2.6. A Szolgáltató számlareklamációt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. (2) bekezdésében meghatározott elévülési határidő figyelembe vételével fogad el.

12.2.7. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

## 12.3. A kötbér igények rendezése

12.3.1.Kötbérre vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz az ÁSZF 4.1.5 (késedelmes teljesítés), 7.5.5 (késedelmes átírás), 11.3 (késedelmes hibajavítás) pontja.

12.3.2. 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 Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti.

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

### 13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN, A KÖTBÉR ÉS DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, VITARENDEZÉS

13.1. Az Előfizető kötbérre és díjcsökkentésre vonatkozó jogai hibás teljesítés esetén

13.1.1. Kötbérre vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz az ÁSZF 4.1.5 (késedelmes teljesítés), 7.5.5 (késedelmes átírás), 11.3 (késedelmes hibajavítás) pontja.

13.1.2. A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kijavítani.

13.1.3. 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 az 13.1.2. bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

13.1.4. A 13.1.2. bekezdésben foglaltak nem teljesítése esetén a szolgáltató a hiba kijavítására nyitvaálló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a 13.1.5. és 13.1.6. bekezdések szerinti kötbér fizetésére köteles.

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

13.1.6. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a 13.1.5. bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

13.1.7. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony



megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

13.1.8. Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

### 13.2. Szolgáltató felelőssége a Szerződés teljesítéséért

Előfizető tudomásul veszi, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. § értelmében, valamint a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató a Szerződés felróhatóan késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. 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

### 13.3. Vitarendezés

13.3.1 Előfizető a reklamáció elutasítása miatt az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához fordulhat minőség-felügyeleti vizsgálat lefolytatását kérve.

13.3.2. A jogvitát Felek véglegesen polgári eljárás keretében döntenek el, amelyre hatáskörtől függően a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság vagy a Fejér Megyei Bíróság illetékes.

13.3.3. Felek a Szerződésből eredő jogvitáik elbírálására hatáskörtől függően a Fejér Megyei Bíróság, illetve a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

## 14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI, A BERENDEZÉS HASZNÁLATÁVAL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK

### 14.1. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

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

## 15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

15.1.1. Szolgáltató az Előfizetőről az ÁSZF 6.1.1 pontjában és a 2. sz. mellékletben meghatározott adatokon túlmenően - amennyiben Előfizető azokat Szolgáltató számára megadja - a következő adatokat tárolhatja:

- a. az Előfizető képviselőjére jogosult személy és az Előfizető kapcsolattartójának neve, beosztása, elérhetősége,
- b. az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa,
- c. az előfizetői fővonalak hívószáma,
- d. forgalmazási és számlázási adatok.

15.1.2. A Szolgáltató az ÁSZF 6.1.1 a)-d) pontjaiban foglalt adatokat a szerződés megszűnéséig, a 15.1.1 pontjának a)-d) alpontjaiban meghatározott adatokat a Szerződés megszűnésétől számított

egy évig, az d) alpontban meghatározott adatot az adat keletkezésétől számított hat hónapig, díjreklamáció vagy a Szolgáltatás nem megfelelő teljesítésére vonatkozó panasz esetén az adat keletkezésétől, illetve a vitatott teljesítési időponttól számított egy évig kezeli.

15.1.3. Ezen időpontot követően a Szolgáltató az Előfizető kapcsolattartójának nevére, beosztására és elérhetőségére vonatkozó adatot törli. Szolgáltató minden más, személyes adatnak nem minősülő adatot az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában üzletszerzési célból továbbra is tárolja, azokat azonban harmadik személy részére nem adja át.

15.1.4. Szolgáltató kijelenti, hogy Előfizető kapcsolattartójára vonatkozó személyes adatokat kizárólag a Szolgáltatások nyújtása végett, valamint a Szolgáltatási Díj számlázása céljából kezeli.

15.1.5. Szolgáltató köteles Előfizető személyes adatait a személyes adatok kezeléséről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben, valamint a 226/2003. (XII. 13.) Kormány rendeletben foglaltaknak megfelelően kezelni.

15.1.6. Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során birtokába kerülő valamennyi adatot, közleményt, információt bizalmasan kezeli.

15.1.7. A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

15.1.8. A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti a 15.1.7. és jelen pontban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

15.1.9. A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

15.1.10. A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely a 15.1.7. és 15.1.8. pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

15.1.11. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely 15.1.7. és 15.1.8. pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

15.1.12. A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

15.1.13. A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó

forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

15.1.14. A nemzetbiztonsági szolgálatok és a nyomozó hatóságok külön törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

15.1.15. A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a nyújtott szolgáltatás biztonságának védelméről. A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

15.1.16. A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a felhasználó, illetve előfizető által, a továbbított közlések bizalmasságának védelme érdekében használható szoftver és titkosítási megoldás alkalmazásának lehetőségeire.

15.1.17. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját Szolgáltatóval azonos módon terheli.

15.1.18. Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetőket tartalmazó adatbázisát olyan rendszeren tárolja, amely a felhasználók egyedi azonosítását megköveteli, és biztosítja, hogy az abban foglalt adatokhoz csak az arra jogosult személyek férhessenek hozzá. Az adatbázist kezelő rendszer zárt, csak Szolgáltató belső hálózatán keresztül hozzáférhető. Szolgáltató belső hálózatát több tűzfal is védi az illetéktelen külső személyek hozzáférése ellen, a kiosztott jogosultságoknak megfelelő hozzáférés szerint. Szolgáltató az előfizetői adatok hozzáférését folyamatosan felügyeli (monitorozza), az irodai és más rendszertől jól elkülönített kiszolgáló számítógépeken futtatja. Szolgáltató ezeket a kiszolgáló számítógépeket egy külön helyiségben helyezte el, ahova a nap 24 órájában csak egyedileg azonosított beléptetést követően lehet bejutni.

15.1.19. Az Előfizetők és felhasználók személyes adatainak kezeléséről szóló adatkezelési és adatbiztonsági tájékoztató a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhető.

15.1.20. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse: [Szekelyi Zoltán](mailto:Szekelyi.Zoltan@nordtelekom.hu) e-mail: [szekelyi.zoltan@nordtelekom.hu](mailto:szekelyi.zoltan@nordtelekom.hu)

## 16. A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAZÁSA, A SZÁMLÁZÁS ÉS DÍJFIZETÉS MÓDJA

16.1. Előfizető köteles a kiállított számla alapján az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat kifizetni.

16.2. A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból (így különösen kiépítési vagy létesítési díjből), rendszeres díjból (időszaki vagy rendelkezésre állási díjből), forgalmi díjből és alapidíjből állhat.

16.3. A rendszeres díjat Szolgáltató a tárgyidőszakra (hónapra) vonatkozóan előre vagy utólag számlázza ki.

16.4. Ha a Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap (vagy más számlázási időszak: a továbbiakban: hónap) első napja, vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, úgy a Szolgáltató csak azokért a napokért számít fel rendszeres díjat vagy alapdíjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

16.5. A fizetési kötelezettségek teljesítésének határideje az adott számla megérkezésétől számított 8 nap, amelyet banki átutalással vagy postai csekken kell teljesíteni Szolgáltató számla szerinti bankszámlaszámára.

16.6. A kapcsolt vonali Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltatási Díjak nem tartalmazzák a Szolgáltató hálózatának elérésért az Előfizető távbeszélő szolgáltatást nyújtó szolgáltatójának Előfizető által fizetendő díjakat.

16.7. Ha Előfizető az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott számlázási időszakra tekintettel nem kapja időben kézhez a számlát, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni.

16.8. A fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a Ptk.-ban meghatározottak szerinti jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot felszámítani.

#### 16.9. Fizetési módok

16.9.1. Késpénzáttalási megbízással: papír alapú számla alapján az 5. számú melléklet IV. pontjában rögzített tétel megtérítése mellett.

16.9.2. Banki átutalással: papír alapú számla, vagy e-számla alapján az 5. számú melléklet IV. pontjában rögzített tétel megtérítése mellett.

16.9.3. Csoportos beszédési megbízással: papír alapú számla, vagy e-számla alapján az 5. számú melléklet IV. pontjában rögzített tétel megtérítése mellett.

16.9.4. Utalvánnyal (SODEXHO, TICKET WEB, INTERNET CSEKK): papír alapú számla, vagy e-számla alapján. Ezen fizetési mód alkalmazása esetén az irányadó havidíj 10 %-kal növelt összege fizetendő.

### 17. A SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁSSAL ÉS SZÁMHORDOZHATÓSÁGGAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

Jelen szolgáltatások esetében ez a pont nem értelmezhető. A Szolgáltató a szolgáltató előválasztás szolgáltatásra vonatkozó szabályokról külön ÁSZF -ben rendelkezik.

#### 18. AZ ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE

Lásd a címlapot.

#### 19. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE

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

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 hatósághoz is fordulhat.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

### **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**

1525 Budapest Pf. 75., Tel: (06 1) 457 7141, Fax: (06 1) 457 7105

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság**

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

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Általános Felügyeleti Igazgatósága**

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673,

### **Ügyfélkapcsolati pontok**

4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (+36 52) 522 122

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (+36 46) 555 500

7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (+36 72) 508 800

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (+36 99) 518 500

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (+36 62) 568 300

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefax: (1) 210-4677

### **NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége**

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36., 4002 Debrecen, Pf. 475.

Telefonszám, Telefax: +36 52 327 753

### **Szolnoki Kirendeltség**

5000 Szolnok, Kossuth L. út 2., 5001 Szolnok, Pf. 218.

Telefonszám: +36 56 513 336, Telefax: +36 56 514 306

### **Nyíregyházi Kirendeltség**

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5., 4401 Nyíregyháza, Pf. 299.

Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397

Telefax: +36 42 504 398

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17., 6701 Szeged, Pf. 12.

Telefonszám, Telefax: +36 62 541 739

Kecskeméti Kirendeltség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3., 6001 Kecskemét, Pf. 209.

Telefonszám: +36 76 481 405, Telefax: +36 76 481 416

Békéscsabai Kirendeltség

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4., 5601 Békéscsaba, Pf. 284.

Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151,

Telefax: +36 66 546 140

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9., 3301 Eger, Pf. 81.

Telefonszám, Telefax: +36 36 323 587

Miskolci Kirendeltség

3525 Miskolc, Városház tér 1., 3501 Miskolc, Pf. 589.

Telefonszám: +36 46 506 071, Telefax: +36 46 506 072

Salgótarjáni Kirendeltség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36., 3101 Salgótarján, Pf. 308.

Telefonszám: +36 32 511 116, Telefax: +36 32 511 118

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége

1052 Budapest, Városház u. 7., 1364 Budapest, Pf. 144.

Telefonszám, Telefax: +36 1 411 0116

Ügyfélszolgálati Iroda

1088 Budapest, József krt. 6.

Telefonszám: + 36 1 459 4999, +36 1 459 4836, +36 1 459 4833

NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége

7400 Kaposvár, Fő u. 57., 7401 Kaposvár, Pf. 76.

Telefonszám, Telefax: +36 82 510 661

Pécsi Kirendeltség

7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16., 7602 Pécs, Pf. 900.

Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494,

Telefax: +36 72 510 791

Szekszárdi Kirendeltség

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., 7101 Szekszárd, Pf. 294.

Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74 510 413

NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.

Telefonszám:, Telefax: +36 22 501 627

Tatabányai Kirendeltség

2800 Tatabánya, Fő tér 4., 2801 Tatabánya, Pf. 1607.

Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302

Veszprémi Kirendeltség

8200 Veszprém, Megyeház tér 1., 8210 Veszprém, Pf. 2184.

Telefonszám: +36 88 564 136, Telefax: +36 88 564 139

NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége

9022 Győr, Árpád út 32., 9002 Győr, Pf. 311.

Telefonszám, Telefax: +36 96 329 186

Szombathelyi Kirendeltség

9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1., 9701 Szombathely, Pf. 29.

Telefonszám: +36 94 505 220, Telefax: +36 94 506 984

Zalaegerszegi Kirendeltség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10., 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.

Telefonszám: +36 92 510 530, Telefax: +36 92 510 641

## 20. VEGYES RENDELKEZÉSEK

### 20.1. Értesítés

20.1.1. Ha az Egyedi előfizetői szerződés vagy az ÁSZF eltérően nem rendelkezik (lásd a pl. a Szerződés felmondását, 10.1.2. pont, vagy ISP váltás - 1/B melléklet 7. pont), ahol a Szerződés értesítést vagy felszólítást említ, azon a másik Fél közvetlenül írásban (levélben) vagy telefaxon keresztül történő értesítését kell érteni. Vita esetén a kézbesítést a feladónak kell igazolni.

20.1.2. Az értesítést az Egyedi előfizetői szerződésben megadott címre vagy hívószámra kell küldeni, az ott meghatározott személynek címezve.

20.1.3. Az értesítés megtételére az Előfizető részéről az Egyedi előfizetői szerződésben kapcsolattartóként megjelölt személyek - ezek megváltozása esetén a jelen ÁSZF szerint

bejelentett új kapcsolattartók -jogosultak.

## 20.2. Vis maior esemény

20.2.1. Az alábbi rendelkezések értelmében vis maior esemény az érintett Fél által előre nem látható és el nem hárítható külső ok így például: lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, tűz, áradás, sztrájk, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, szükségállapot, polgárháború, háború, vagy hasonló munkabeszüntetés.

20.1.3. Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Vis maior esemény időtartama alatt a Szerződés szünetel, abban a mértékben, amennyiben a Szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

## 20.3. A Szerződés teljessége

A Szerződés a Felek közötti tárgybeli megállapodás valamennyi feltételét magában foglalja (teljességi záradék). Ha a Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a Szerződés hatályon kívül helyez minden a Szerződés tárgyát képező, a Felek közötti korábbi nyilatkozatot, ajánlatot, kötelezettségvállalást, megállapodást vagy egyezséget. Kivétel képeznek ez alól azon esetek, amelyben az Egyedi Előfizetői Szerződésben kifejezett utalás történt az ÁSZF-től való eltérésre és ezen eltérések az Előfizető számára kedvezőbb feltételeket jelentenek a jelen ÁSZF-ben foglaltaknál és jogszabályba nem ütköznek. Ilyen esetben a kedvezőbb feltételek továbbra is hatályosak maradnak. A Szerződésbe nem foglalt korábbi nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások vagy megállapodások nem képezik a Szerződés részét.



## I/A. melléklet: KAPCSOLT VONALI INTERNET HOZZÁFÉRÉS

### A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózaton keresztül a Szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A Szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és (MByte-ban meghatározott) terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget esetlegesen www tárhely elérhetőségét. A postafiók és a www tárhely elnevezését lehetőség szerint az Előfizető igényei szerint állapítja meg.

PSTN kapcsolat használata esetén szolgáltatás maximális sebessége az Előfizető által használt modem maximális adatátviteli sebessége (maximum 56 kbps).

ISDN kapcsolat esetén a szolgáltatás maximális sebessége az ISDN vonal egy csatornájának használata esetén 64 kbps, két csatornájának együttes használata esetén 128 kbps.

A fent meghatározott sebesség-adatok mind az Előfizető felé, mind az Előfizetőtől irányuló adatforgalomra érvényesek, de az elérhető maximális sebességértékek függenek az Előfizető által használt közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózat állapotától. Ezen hálózat minőségi paramétereit a Szolgáltató érdekkörén kívül eső tényezők befolyásolják.

### Minőségi célérték/rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás éves átlagos 95%-os 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 30 óra (1800 perc). Az előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szünetelés egy évben maximum 50 óra (3000 perc).

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként 4\*10

A fenti értékeket a Szolgáltató a hibajegyek összesítéséből a Szolgáltatónak felrőhatóan rendellenes szünetelések alapján számítja (nem tartozik ide pl. a rendszeres karbantartás).

## 1/B. melléklet: ADSL INTERNET HOZZÁFÉRÉS

### 1. A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP (PPPoE) protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL alapú Internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás (ADSL fizikai vonal), amelyet a Szolgáltató az ilyen alapszolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Rt.) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja. A lehetséges adatátviteli sebességeket a fizikai ADSL vonalat biztosító távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezek a jelen ÁSZF hatályba lépésekor a következők:

Típus	Maximális letöltési sebesség (kbps)	Maximális feltöltési sebesség (kbps)	Garantált letöltési sebesség (kbps)	Garantált Feltöltési sebesség (kbps)	Minimum letöltési érték	Minimum feltöltési érték
INTERNET Max	1280	128	160	64	160	64
INTERNET Max 2	2560	192	192	64	192	64
INTERNET Max 4	4480	256	256	96	256	96
INTERNET Max 5	5000	500	1000	192	1000	192
INTERNET Max 8	8096	512	480	192	480	192
INTERNET Max 10	10000	500	3000	256	3000	256
INTERNET Max 15	15000	900	5000	512	5000	512
INTERNET Max 18	18432	1024	960	320	960	320
INTERNET Max 25	25000	10000	10000	1000	10000	1000

Az Előfizetők számára kialakított ADSL-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.

Ajánlott minimális hardver feltételek:

- Pentium vagy annak megfelelő teljesítményű processzor
- 64 MB RAM
- merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 20 MB szabad terület)
- SVGA monitorvezérlő
- Ethernet interfész kártya IOBaseT csatlakozással (10Mbit/s)

- CD meghajtó

### 3. A szolgáltatás elérhetősége

Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató a Magyar Telekom Rt. szolgáltatási területein nyújtja, azon belül azokon a településeken, ahol a Magyar Telekom Rt. képes a fizikai ADSL kapcsolat létesítésére. A szolgáltatás elérhetőségéről a Szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálatán keresztül ad bővebb felvilágosítást.

### 4. Szolgáltatás hozzáférési pont

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által menedzselt „utolsó” vagyis az Előfizető által menedzselt vagy bérelt hálózathoz közvetlenül kapcsolódó eszköz megfelelő portja: amennyiben az Előfizetői szerződés keretében az Előfizető a Szolgáltatótól veszi igénybe a fizikai ADSL kapcsolatot és az IP kapcsolatot is, úgy a hozzáférési pont az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott 2. számú összeköttetési végponton a Magyar Telekom Rt. által kialakított 10 BaseT Ethernet interfésze vagy ha a Szolgáltató a Szerződés keretében útvonalválasztó berendezést is biztosít Előfizető részére, úgy az útvonalválasztó berendezés LAN portja. Egyéb esetekben a hozzáférési pont a szolgáltató telephelyén a szolgáltató IP gerinchálózatának megfelelő portja.

### 5. A szolgáltatás minőségi paraméterei

A szolgáltatás éves átlagos rendelkezésre állása, amennyiben az ADSL kapcsolat egyéni előfizető nevéen lévő távbeszélő vonalon került kiépítésre: 99%

A szolgáltatás éves átlagos rendelkezésre állása, amennyiben az ADSL kapcsolat NEM egyéni (üzleti) előfizető nevéen lévő távbeszélő vonalon került kiépítésre: 99%.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 10 óra (600 perc). Az Előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 25 óra (1500 perc).

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként: 4\*10.

Fenti értékeket a Szolgáltató a hibajegyek összesítéséből a Szolgáltatónak felrőhatóan rendellenes szünetelések alapján számítja.

A Szolgáltató a fenti minőségi paramétereket csak a saját hálózatában tudja garantálni. A más hálózatban elhelyezett egy-egy adott szerver, vagy egyes adott, más internetszolgáltatónál előfizetéssel rendelkező ügyfelek számítógépének elérésének sebességét nem garantálhatja, hiszen ezek elérése nem csak a Szolgáltatón múlik. Különösen igaz ez un. fájlcsereelő, fájlmegosztó alkalmazások használata során, amely révén az adatcsere közvetlenül a felhasználók között zajlik. A Szolgáltató ugyanakkor, a fent nevezett adatforgalmakon kívül, garantálja az Általános Szerződési Feltételekben rögzített cél-, illetve minimál-értékeket.

Maximális hibaelhárítási idő: a hiba bejelentésétől számított 46 óra.

Az itt feltüntetett rendelkezésre állás számítási módja - az ÁSZF törzsszövegében részletezettekén túl - a következő: 1- [egy év alatti leállások összes ideje és az elméleti maximális rendelkezésre állás (365\*24 óra) hányadosa] (%-ban kifejezve). A leállásba nem értendő bele a tervezett leállások ideje. A tervezett leállások az úgynevezett service window-ban fordulhatnak elő, amely minden kedden hajnali 2 és 6 óra között van. Ebben a periódusban néhány

minőségi paraméter romlása fordulhat elő. Amennyiben nem a service window-ban kerül sor a tervezett leállásra, a Szolgáltató legalább 15 nappal a leállítás előtt értesíti az Előfizetőt. A szolgáltatás rendelkezésre állás csak teljes naptári évre értelmezhető, annak töredékére nem.

Leállítás alatt az az időtartam értendő, amely alatt:

- a. Az Előfizető hálózatának kapcsolat felépítési igénye nem jut el a Szolgáltató autentikációs rendszeréig (ha az Előfizető a Szolgáltatótól csak IP szolgáltatást vesz igénybe, úgy ez a pont nem alkalmazható)
- b. Az Előfizető hálózatának kapcsolat felépítési igényét helyes felhasználói név és jelszó ellenére Szolgáltató autentikációs rendszere egy 60 másodperces időszakon belül legalább öt alkalommal visszautasítja (ha az Előfizető a Szolgáltatótól csak IP szolgáltatást vesz igénybe, úgy ez a pont nem alkalmazható)
- c. A kapcsolat felépült, de a szolgáltatás hozzáférési ponton található eszköz számára a Szolgáltató autentikációs rendszere által kiosztott IP cím egyetlen nem az Előfizető helyi hálózatához tartozó IP címről sem elérhető, miközben a kapcsolat pillanatnyi kihasználtsága nem haladja meg a garantált sávszélesség 60%-át (egyik irányban sem)

Azokat az eseteket, amelyeket a leállítás számításnál nem kell figyelembe venni részletesen a jelen ÁSZF 5.1.3 pontja tartalmazza.

## 6. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezése

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. Az áthelyezés feltételei:

- a.) Műszaki feltétel: a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen.
- b.) Adminisztratív feltétel: az összeköttetésre használt távbeszélő vonal előfizetője és az előfizetés ügyfélszáma a Magyar Telekom Rt. felé a régi és az új helyszínen megegyezzen és egyik vonalon se legyen lejárt számlatartozás.

Ezen feltételek teljesülésének hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. Ez esetben az Előfizető köteles a szolgáltatási díjakat az Előfizetői szerződés szerint annak megszűnéséig fizetni függetlenül attól, hogy a szolgáltatást igénybe veszi -e vagy sem, vagy kezdeményezheti az Előfizetői szerződésének új előfizető részére történő átírását.

Az Előfizető áthelyezési igényét minden esetben a Magyar Telekom Rt. ügyfélszolgálatánál kell jeleznie (telefonszám: 1212 vagy kiemelt ügyfelek esetén 1235). A Magyar Telekom Rt. ügyfélszolgálatja tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy a fenti feltételek teljesülnek-e. Amennyiben lehetséges az áthelyezés, úgy az Előfizető köteles Magyar Telekom Rt. ügyfélszolgálatára értesítését követő 2 (kettő) munkanapon belül áthelyezési igényét a megfelelő megrendelő lap kitöltésével a Szolgáltatónál is jelezni. Az áthelyezési megrendelő lap az A Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhető.

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. Az áthelyezés

időtartama alatt a szolgáltatás szünetelhet, ez azonban nem minősül hibás teljesítésnek (ÁSZF 5.1.3 / g pont) és erre az időszakra a Szolgáltató a teljes szolgáltatási díjra igényt tarthat. Az áthelyezés esetén a Szolgáltató által felszámított egyszeri díj 18000 Ft + ÁFA.

Az Előfizetői szerződésben foglalt határozott időtartam lejártát a fenti folyamat szerinti áthelyezés nem érinti.

## 7. ADSL szolgáltató váltás (ISP váltás)

Az alábbi folyamatszabályozás célja, hogy az ISP váltás folyamata szünetmentes szolgáltatást tegyen lehetővé.

**A LENTEBB LEÍRT FOLYAMATBAN SZEREPLŐ AZ ELŐFIZETŐRE VONATKOZÓ HATÁRIDŐK BE NEM TARTÁSA MIATT KELETKEZŐ SZOLGÁLTATÁS KIESÉSÉRT ILLETVE ESETLEGES TÖBBLETKÖLTSÉGEKÉRT A SZOLGÁLTATÓ NEM VONHATÓ FELELŐSSÉGRE.**

A Szolgáltató az ISP váltáskor a lemondásokat, nyilatkozatokat telefaxon, e-mailen, személyesen történő ügyintézés keretében fogadja. Postán történő ügyintézés ebben az esetben a határidők rövidsége miatt nem alkalmazható.

ISP váltás definíció:

Rövidítések:

ISP1 az a szolgáltató, akitől elmegy az Előfizető,

ISP2 az a szolgáltató, akihez megy az Előfizető,

ISP váltás akkor történik, ha az ADSL Előfizető az Internet szolgáltatójánál (ISP1) lemondja az ADSL-t azzal, hogy szolgáltatót kíván váltani, majd megkeresi a választott szolgáltatót (ISP2), ahol nyilatkozik arról, hogy ISP váltás útján kíván előfizetni az ISP2-nél ADSL Internet szolgáltatására.

Az ISP váltás ADSL le- és felszerelés nélküli végrehajtásának feltétele:

Az Előfizetőnek a szolgáltatást az igénybevétel szempontjából régi Internet szolgáltatójánál (ISP1) le kell mondania, az új Internet szolgáltatónál (ISP2) pedig 4 napon belül új igényt kell beadnia az ADSL Internet szolgáltatás létesítésére, mindkét szolgáltatónál hangsúlyozva, hogy ISP-t kíván váltani. Ennek feltétele, hogy az ISP1 részére benyújtott lemondó nyilatkozaton, illetve az ISP2 részére megküldött (átadott) megrendelő lapon is kitöltve szerepeljen az ISP-váltás rubrika.

Az ISP1 tájékoztatja az Előfizetőt az ISP váltás feltételeiről, amikor az Előfizető lemondja az ADSL Internet szolgáltatást. Az Előfizető részére az ISP1 kiállít egy nyilatkozatot arról, hogy „ISP-váltás” történik, és hogy az Előfizetőnek nincs számlatartozása.

ISP1 és ISP2 a Magyar Telekom Rt.-nek küldött megrendelőn jelzi, hogy ISP váltásról van szó.

Az Magyar Telekom Rt. az ISP váltással érkezett igényekre külön folyamatot dolgoz ki, ezért ennek jelzése alapfeltétel ahhoz, hogy az igény ISP váltásként legyen kezelve. Ennek elmaradása esetén a lemondás és leszerelés a hagyományos folyamat szerint kerül kezelésre. A Magyar Telekom Rt. a feltételek együttes megléte, ül. az igények adott időintervallumban a történő beérkezése esetén - függetlenül a megrendelési ül. lemondási igények érkezésének sorrendjétől - kezeli az ISP váltás folyamatot.

A teljesítés alapfeltétele:

- hogy az ISP 1-től „ISP-váltás” jelzéssel érkező lemondás, és az ISP 2-től „ISP-váltás” jelzéssel érkezett felszerelés egytől-öt munkanapig terjedő átfedéssel intervallumban összehaladjon a Magyar Telekom Rt. támogató rendszereiben.
- az Előfizetőnek (illetve az ADSL összeköttetésre használt telefonvonal előfizetőjének) a Magyar Telekom Rt. felé ne legyen telefondíj tartozása.  
a szünetmentes ISP váltás során az Előfizetőnél lévő modem tulajdonlásában nem történik változás, így a „szereld magad” csomaggal rendelkező Előfizetők esetében a szünetmentes ISP váltás feltétele, hogy az ISP2-nél is csak „szereld magad” csomagra fizethet elő.

A szünetmentes váltás biztosítására rendelkezésre álló idő nagyon rövid, ezért a folyamatban az Előfizetőnek is aktív szerepet kell vállalnia. Amennyiben a rá vonatkozó határidőket nem tartja be, a szolgáltatók nem tudják biztosítani a kiesési idő nélküli ADSL Internet szolgáltatást. Ebben az esetben az ISP-k részére benyújtott reklamáció elutasítható.

ISP váltásban résztvevők feladatai:

Az Előfizető feladatai:

1. Tájékoztató anyagok, feltételek megismerése
2. Magyar Telekom Rt. és az Internet szolgáltató felé fennálló esetleges számlatartozásának ellenőrzése (pl.: telefonon, ügyfélszolgálattal történő egyeztetés)
3. Esetleges díjtartozások rendezése
4. ISP1-nél szolgáltatás lemondása (nyilatkozat) jelezve azt, hogy „ISP-váltás” történik
5. Nyilatkozat átvétele az ISP 1-től (nincs számlatartozása)
6. Elengedő nyilatkozat, megrendeléshez szükséges dokumentumok birtokában az ISP2-nél szolgáltatás megrendelése 4 napon belül.

ISP1 feladatai:

1. Előfizető tájékoztatása az ISP váltás folyamatáról, az igénybevétel lehetőségéről. (Esetleges egyedi kedvezmény felajánlása, ügyfélmegtartás lehetősége)
2. Nyilatkozat kiállítása arról, hogy az Előfizetőnek nincs számlatartozása
3. Lemondás jelzése „ISP-váltás” megjegyzéssel a Magyar Telekom Rt. felé 2 napon belül.

ISP2 feladatai:

1. Előfizető tájékoztatása az ISP váltás folyamatáról, az igénybevétel lehetőségéről, elérhető kedvezményes ajánlatokról.
2. Megrendelés felvétele ISP váltás megjelölésével (feltétel: megrendeléshez szükséges dokumentumok) az elengedő nyilatkozaton szereplő dátumhoz képest+4 napig
3. Megrendelés jelzése Magyar Telekom Rt. felé 1 napon belül a „ISP-váltás” megjelöléssel.

Magyar Telekom Rt. feladata:

1. ISP 1 lemondásnak fogadása;
2. Visszajelzés ISP1-nek a lemondás átvételéről;
3. „ISP-váltás” megjelöléssel érkező lemondás jegyzése
4. Időintervallum figyelése
5. ISP2 megrendelésének fogadása határidőn belül
6. Megrendelés elfogadásáról visszajelzés lehetőség szerint a megrendelés napján
7. ISP váltás elvégzése a támogató rendszerekben

**FIGYELEM:** ISP váltás esetén, amennyiben a Szolgáltató az ISP2 (vagyis az a szolgáltató, akihez megy az Előfizető) a Szolgáltató nem számítja fel a normál létesítési díjat. Az ISP váltással a Szolgáltatóval szerződést kötő Előfizetők számára az új belépőkre vonatkozó akciós díjak nem alkalmazhatók.

Amennyiben az Előfizető az ISP2-vel kötött új előfizetői szerződés ellenére, az ISP1-hez beadott lemondó nyilatkozatát visszavonva, mégsem vált szolgáltatót (az eredeti szolgáltatójánál marad), akkor az Előfizető az ISP2-nek a szerződés megkötésére tekintettel 6 havi előfizetői díj (kötő) megfizetését vállalja.

#### 8. A szolgáltatás sebességének változtatása

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás sebessége a műszakilag meghatározott keretek között változtatható.

A szolgáltatás megváltoztatására - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. A sebesség változtatásért fizetendő díj függ attól, hogy az új sebességű szolgáltatás létesítését követően az Előfizetői szerződésben foglalt határozott időtartamot az Előfizető változatlanul hagyja, vagy újabb (a legrövidebb szerződéses vagy annál hosszabb) határozott időtartamra változtatja.

A Szolgáltató az Előfizető szolgáltatási sebesség megváltoztatására vonatkozó igénye beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az 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 a sebesség módosításra vonatkozó igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni. A sáv szélesség változtatás időtartama alatt a szolgáltatás szünetelhet, ez azonban nem minősül hibás teljesítésnek (ÁSZF 5.1.3 / g pont) és erre az időszakra a Szolgáltató a teljes szolgáltatási díjra igényt tarthat.

A szolgáltatás hozzáférési pont sebességének csökkentése az eredeti sebességre vonatkozó szerződés felmondásaként és egy új, a csökkentett sáv szélességre vonatkozó szerződés létrejöttéig kezelendő. Ebben az esetben az eredeti szerződés felmondása miatt fizetendő kötbér számításánál „havi díj”-ként az eredeti szerződésben meghatározott havi díj és az új szerződésben meghatározott havi díj különbsége értendő.

#### 9. A szolgáltatás hozzáférési ponton alkalmazott berendezésekre vonatkozó szabályok.

AZ ÁSZF 11.2.5 pontjában leírtakon túl az alkalmazott berendezésekre a következő szabályok vonatkoznak:

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által menedzselt „utolsó” vagyis az Előfizető által menedzselt hálózathoz közvetlenül kapcsolódó eszköz megfelelő portja. Ezzel az eszközzel kapcsolatban a Szolgáltató a következőket vállalja:

- Az eszközt a létesítéskor a Szerződésben foglalt szolgáltatások rendeltetésszerű igénybevételére alkalmas állapotúra állítja be (konfigurálja): azt saját hálózatához illeszti és az operációs rendszerét beállítja.
- Az eszköz operációs rendszerének beállításait a Szerződés időtartama alatt folyamatosan a Szerződésben foglalt szolgáltatások rendeltetésszerű igénybevételére alkalmas állapotban tartja, valamint hálózatmenedzsment rendszerével az eszközök állapotát nyomon követi az esetlegesen bekövetkező hibák minél gyorsabb elhárítása végett (menedzsment)

- A operációs rendszer frissítését Szolgáltató csak abban esetben végzi el automatikusan, amennyiben annak elmaradása hátrányosan befolyásolná a rendeltetésszerű használatot (pl. a gyártó által hivatalosan közzétett biztonsági hiba). Ilyen esetben Szolgáltató törekszik arra, hogy a frissítés a hivatalos szoftver verzió megjelenését követő minél rövidebb időn belül megtörténjen.
- Az eszközzel kapcsolatos bármilyen más az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt végzendő munkálatot Szolgáltató külön díj ellenében végez, amely minden esetben egyedileg kerül megállapításra.
- Amennyiben az eszköznek a szolgáltatás rendeltetésszerű igénybevételére alkalmas állapotba történő visszaállítására az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt van szükség, úgy Szolgáltató ezen munkálatokat automatikusan elvégzi 15000 Ft/óra + ÁFA munkadíjért.

Az Előfizetőre vonatkozó szabályok:

- Előfizető - amennyiben az érintett eszköz az Előfizető és nem a Szolgáltató tulajdonában van - Szolgáltató számára az eszközre teljes körű menedzsment jogot biztosít (privlevel 6).
- Előfizető köteles saját költségén biztosítani azon létesítményeket és körülményeket, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a Szolgáltató az említett műszaki berendezéseket üzemeltesse. A műszaki berendezések működtetéséhez szükséges létesítményeknek és körülményeknek a Szolgáltatás teljes időtartama alatt meg kell felelniük a gyártó által meghatározott és nyilvánosan hozzáférhető követelményeknek, és azok a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül nem változtathatók meg vagy alakíthatók át.
- Előfizető a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem változtathatja meg az említett berendezések beállítását, csatlakoztatását, helyzetét és elrendezését, valamint nem kísérheti meg azok javítását. Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy jogosulatlan személyek ne férhessenek hozzá a az említett műszaki berendezésekhez.

## 10. Rugalmas csomag

Jelen mellékletben leírt szolgáltatást az Előfizető ún. rugalmas csomagban is megrendelheti. Ebben az esetben az Előfizető az általa meghatározott időtartamra köthet szerződést akkor, ha az általa meghatározott időtartamra járó szolgáltatási díjat (5. sz. melléklet), valamint az 5. sz. melléklet IV. pontjában meghatározott összegű bekötési díjat előre megfizet Szolgáltató részére.

Ezesetben a szerződés az Előfizető által meghatározott időtartamra határozott időre jön létre, amely a határozott idő elteltével megszűnik. Amennyiben az Előfizető a továbbiakban is igénybe kívánja venni a szolgáltatást, úgy

- azt új szerződés megkötésével teheti meg, melyre szintén irányadóak az előzőekben leírt rendelkezések; vagy

- szerződést köthet nem rugalmas csomagra is.

Rugalmas csomagban az 5. sz. mellékletben szereplő T-com területen és Saját hálózaton elérhető szolgáltatások rendelhetőek.



## 1/C. melléklet: BÉRELT VONALI INTERNET HOZZÁFÉRÉS

### 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 (fizikai vonal), amelyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Rt., PanTel Távközlési Kft., Invitel Rt., Antenna Távközlési Rt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal rézérpáras, optikai kábeles vagy mikrohullámú hálózaton, ATM, FR, egyéb mikrohullámú vagy lézeres összeköttetés).

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

#### Szoftver

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

#### Hardver

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az Előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az 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 Szerződés 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.

### A szolgáltatás elérhetősége

A bérelt vonali Internet szolgáltatást a Szolgáltató a vele szerződésben álló távközlési szolgáltatók szolgáltatási területein nyújtja. A szolgáltatás elérhetőségéről a Szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálatán keresztül ad bővebb felvilágosítást.

### Szolgáltatás hozzáférési pont

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által menedzselt „utolsó” vagyis az Előfizető által menedzselt vagy bérelt hálózathoz közvetlenül kapcsolódó eszköz megfelelő portja:

Amennyiben az Előfizetői szerződés keretében az Előfizető a Szolgáltatótól veszi igénybe a fizikai bérelt vonali kapcsolatot és az IP kapcsolatot is, úgy a hozzáférési pont az Előfizetői szerződésben meghatározott 2. számú összeköttetési végponton a fizikai vonalat biztosító szolgáltató által kialakított interfész vagy ha a Szolgáltató a Szerződés keretében útvonalválasztó berendezést is biztosít Előfizető részére, úgy az útvonalválasztó berendezés LAN portja. Egyéb esetekben a hozzáférési pont a szolgáltató telephelyén a szolgáltató IP gerinchálózatának megfelelő portja.

A szolgáltatás minőségi paraméterei

A szolgáltatás éves átlagos rendelkezésre állása: 99%

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 10 óra (600 perc). Az előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 25 óra (1500 perc).

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként: 4\*10

A fenti értékeket a Szolgáltató a hibajegyek összesítéséből a Szolgáltatónak felróhatóan rendellenes szünetelések alapján számítja.

Maximális hibaelhárítási idő: a hiba bejelentésétől számított 14 óra.

Az itt feltüntetett rendelkezésre állás számítási módja - az ÁSZF törzsszövegében részletezettekén túl - a következő:  $1 - [(egy\ év\ alatti\ leállások\ összege) / (elméleti\ maximális\ rendelkezésre\ állás\ (365 * 24\ óra))]$  %-ban kifejezve. A leállásba nem értendő bele a tervezett leállások ideje. A tervezett leállások az úgynevezett service window-ban fordulhatnak elő, amely minden kedden hajnali 2 és 6 óra között van. Ebben a periódusban néhány minőségi paraméter romlása fordulhat elő. Amennyiben nem a service window-ban kerül sor a tervezett leállásra, a Szolgáltató legalább 15 nappal a leállás előtt értesíti az Előfizetőt. A tervezett leállások éves maximális összesített időtartama nem haladja meg a 15 órát. A szolgáltatás rendelkezésre állás (és minden más éves átlagban meghatározott paraméter) csak teljes naptári évre értelmezhető, annak töredékére nem.

A rendelkezésre állást Szolgáltató ICMP ping használatával méri. A Szolgáltató hálózatmenedzsment rendszere pingeli a szolgáltatás hozzáférési ponton elhelyezett eszközt. Mivel az ICMP forgalom alacsony prioritású, ezért előfordulhat, hogy a helyi szakasz terheltsége miatt csomagok vesznek el, holott a szolgáltatás elérhető. Ennek áthidalására a rendszer csak abban az esetben minősíti nem elérhetőnek a szolgáltatást, amennyiben a ping csomag elveszett, ugyanakkor a helyi szakasz forgalma a nominális sávszélesség 60%-ánál alacsonyabb. Az Előfizetőnek lehetővé kell tennie, hogy az eszköz visszaküldje a Szolgáltatónak a ping csomagokat, ellenkező esetben a Szolgáltató nem vállalja a fentebb leírt minőségi paraméterek betartását.

Leállás alatt az az időtartam értendő, amely alatt:

- a. a szolgáltatás hozzáférési ponton található eszköz számára a Szolgáltató által kiosztott IP cím egyetlen nem az Előfizető helyi hálózatához tartozó IP címről sem elérhető, miközben a kapcsolat pillanatnyi kihasználtsága nem haladja meg a garantált sávszélesség 60%-át (egyik irányban sem)
- b. a szolgáltatás hozzáférési pont és a Szolgáltató hálózatának a belföldi hálózatok (BIX) és/vagy a külföldi hálózatok felé csatlakozást biztosító routere közötti szakaszán a csomagvesztés 20%-nál nagyobb miközben a kapcsolat pillanatnyi kihasználtsága nem haladja meg a garantált sávszélesség 60%-át (egyik irányban sem)

Azokat az eseteket, amelyeket a leállás számításnál nem kell figyelembe venni részletesen a jelen ÁSZF 5.1.3 pontja tartalmazza.

Felek az Egyedi előfizetői szerződésben az itt meghatározottnál szigorúbb illetve több műszaki paramétert magába foglaló feltételben is megállapodhatnak.

**A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezése**

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. Ez esetben az Előfizető köteles a szolgáltatási díjakat az Előfizetői szerződés szerint annak megszűnéséig fizetni függetlenül attól, hogy a szolgáltatást igénybe veszi -e vagy sem, vagy kezdeményezheti az Előfizetői szerződésének új előfizető részére történő átírását.

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 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. Az áthelyezés időtartama alatt a szolgáltatás szünetelhet, ez azonban nem minősül hibás teljesítésnek (ÁSZF 5.1.3 / g pont) és erre az időszakra a Szolgáltató a teljes szolgáltatási díjra igényt tarthat.

Az áthelyezés esetén a Szolgáltató által felszámított egyszeri díj függ attól, hogy az új sebességű szolgáltatás létesítését követően az Előfizetői szerződésben foglalt határozott időtartamot az Előfizető változatlanul hagyja, vagy újabb (a legrövidebb szerződéses vagy annál hosszabb) határozott időtartamra változtatja.

**A szolgáltatás sebességének változtatása**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás sebessége a műszakilag meghatározott keretek között változtatható.

A szolgáltatás megváltoztatására - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. A sebesség változtatásért fizetendő díj függ attól, hogy az új sebességű szolgáltatás létesítését követően az Előfizetői szerződésben foglalt határozott időtartamot az Előfizető változatlanul hagyja, vagy újabb (a legrövidebb szerződéses vagy annál hosszabb) határozott időtartamra változtatja.

A Szolgáltató az Előfizető szolgáltatási sebesség megváltoztatására vonatkozó igénye beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve ha az Előfizető díjtarozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató a sebesség módosításra vonatkozó igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni. A sáv szélesség változtatás időtartama alatt a szolgáltatás szünetelhet, ez azonban nem minősül hibás teljesítésnek (ÁSZF 5.1.3 / g pont) és erre az időszakra a Szolgáltató a teljes szolgáltatási díjra igényt tarthat.

A szolgáltatás hozzáférési pont sebességének csökkentése az eredeti sebességre vonatkozó

szerződés felmondásaként és egy új, a csökkentett sávszélességre vonatkozó szerződés létrejöttéig kezelendő. Ebben az esetben az eredeti szerződés felmondása miatt fizetendő kötbér számításánál „havi díj”-ként az eredeti szerződésben meghatározott havi díj és az új szerződésben meghatározott havi díj különbsége értendő.

A szolgáltatás hozzáférési ponton alkalmazott berendezésekre vonatkozó szabályok.

AZ ÁSZF 11.2.5 pontjában leírtakon túl az alkalmazott berendezésekre a következő szabályok vonatkoznak:

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által menedzselte „utolsó” vagyis az Előfizető által menedzselte hálózathoz közvetlenül kapcsolódó eszköz megfelelő portja. Ezzel az eszközzel kapcsolatban a Szolgáltató a következőket vállalja:

- Az eszközt a létesítéskor a Szerződésben foglalt szolgáltatások rendeltetésszerű igénybevételére alkalmas állapotúra állítja be (konfigurálja): azt saját hálózatához illeszti és az operációs rendszerét beállítja.
- Az eszköz operációs rendszerének beállításait a Szerződés időtartama alatt folyamatosan a Szerződésben foglalt szolgáltatások rendeltetésszerű igénybevételére alkalmas állapotban tartja, valamint hálózatmenedzsment rendszerével az eszközök állapotát nyomon követi az esetlegesen bekövetkező hibák minél gyorsabb elhárítása végett (menedzsment)
- A operációs rendszer frissítését Szolgáltató csak abban esetben végzi el automatikusan, amennyiben annak elmaradása hátrányosan befolyásolná a rendeltetésszerű használatot (pl. a gyártó által hivatalosan közzétett biztonsági hiba). Ilyen esetben Szolgáltató törekszik arra, hogy a frissítés a hivatalos szoftver verzió megjelenését követő minél rövidebb időn belül megtörténjen.
- Az eszközzel kapcsolatos bármilyen más az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt végzendő munkát Szolgáltató külön díj ellenében végez, amely minden esetben egyedileg kerül megállapításra.
- Amennyiben az eszköznek a szolgáltatás rendeltetésszerű igénybevételére alkalmas állapotba történő visszaállítására az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt van szükség, úgy Szolgáltató ezen munkákat automatikusan elvégzi 15000 Ft/óra + ÁFA munkadíjért.

Az Előfizetőre vonatkozó szabályok:

- Előfizető - amennyiben az érintett eszköz az Előfizető és nem a Szolgáltató tulajdonában van - Szolgáltató számára az eszközre teljes körű menedzsment jogot biztosít (privlevel 6).
- Előfizető köteles saját költségén biztosítani azon létesítményeket és körülményeket, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a Szolgáltató az említett műszaki berendezéseket üzemeltesse. A műszaki berendezések működtetéséhez szükséges létesítményeknek és körülményeknek a Szolgáltatás teljes időtartama alatt meg kell felelniük a gyártó által meghatározott és nyilvánosan hozzáférhető követelményeknek, és azok a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül nem változtathatók meg vagy alakíthatók át.
- Előfizető a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem változtathatja meg az említett berendezések beállítását, csatlakoztatását, helyzetét és elrendezését, valamint nem

kísérelheti meg azok javítását. Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy jogosulatlan személyek ne férhessenek hozzá a az említett műszaki berendezésekhez.

## 1/D. Melléklet: Helyhez kötött telefonszolgáltatás:

A Szolgáltató által nyújtott internet alapú beszédátviteli szolgáltatás révén az Előfizető a távbeszélő, a mobil rádiótelefon hálózat és az internet hálózat összekapcsolásával beszédátviteli kapcsolatot alakíthat ki. A Szolgáltatás szélessávú internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a Szolgáltató VoIP átjárót működtet SIP protokoll használatával.

Az Előfizető a végberendezésével tetszőleges szélessávú internetkapcsolaton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató szerveréhez, amelyen keresztül az Előfizető hangátviteli kapcsolatot alakíthat ki a hazai vagy nemzetközi közcélú távbeszélő hálózat (PSTN), vagy közcélú mobil hálózat bármely felhasználójával. A voice szerver az előfizetői adatokat a szabványos internet protokoll szerinti jelfolyammá alakítja, majd a Szolgáltató IP alapú adathálózatán keresztül továbbítja a hívott irányba.

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás hozzáférési ponttal (szélessávú internet csatlakozás), és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

Az internet alapú beszédátviteli szolgáltatás során a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás, a beszédhang rövid idejű kimaradása. Az IP alapú beszédátvitel során ugyanis nem teljesül a beszéd közvetlen átvitele és kapcsolása valós időben, hanem az átviteli rendszeren az analóg jel késleltetést szenved. A késleltetés a napszak, forgalmi helyzet, és viszonylat függvényében ingadozhat.

## 1/E. melléklet: Mobilinternet szolgáltatás

### 1.) A szolgáltatás leírása

A mobilinternet a hírközlési piac egyik leggyorsabban fejlődő szereplője, mely helyhez kötöttség nélkül kínál lehetőséget a világháló használatára. A mobilhálózattal lefedett területeken bárhol elérhető, a mobil-szélessávval lefedett területeken pedig szélessávú internetelérést kínál, így alkalmas lehet a vezetékes technológiák kiváltására, vagy annak hordozható kiegészítőjeként is funkcionálhat. Használható az arra alkalmas mobiltelefon készülékeken, laptopon, illetve asztali PC-n egyaránt.

A mobilinternet szolgáltatás könnyen, gyorsan beüzemelhető, nagy előnye, hogy vezetékektől, kábelektől mentes technológia. A szolgáltatás áthelyezése nem igényel ügyintézkést, nincs átszerelési procedúra, papírmunka.

### 2.) szolgáltatás területi hatálya

A szolgáltatás csak Magyarország közigazgatási területén vehető igénybe.

A szolgáltatást a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. szolgáltatási területén, az arra alkalmas területeken nyújtja a Szolgáltató.

/A szándékolatlan (adat)roaming jelentős többletköltségekkel jár, ezért figyelni kell a határmenti területeken az automatikus szolgáltatóváltásra. A szándékolatlan (adat)roaming elkerülhető, ha a készüléken letiltjuk az automatikus hálózatváltást./

### 3.) Az igénybevétel és használat feltételei

A mobilinternet szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a megfelelő hardver és

szoftver elemekkel.

Hardverfeltételek:

- P1/100 vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 32 MB RAM
- Winchester (az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad terület)
- SVGA, min. 1 MB RAM
- Ethernet 10Base-T hálózati kártya
- 8x CD meghajtó
- 1,44 floppy drive.

Szoftverfeltételek:

- TCP/IP protokoll
- Windows 95/98, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer
- PPPoE kliensszoftver

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges továbbá mobil technológiás modem (a továbbiakban: mobil stick), amely a Szolgáltató által biztosított SIM kártya befogadására és kezelésére alkalmas. Ezen eszközt a Szolgáltató biztosítja Előfizető részére.

A mobilinternet szolgáltatás esetében az internet sebességét a terület lefedettsége határozza meg.

A szolgáltatás üzembe helyezése az Előfizető kötelezettsége.

#### 4.) Speciális korlátozási ok

A csomagok adatforgalmi határokhoz kötöttek, melyet a Szolgáltató folyamatosan mér. Az adatforgalmi határ elérése vagy túllépése esetén a Szolgáltató az internet fel- és letöltési sebességet korlátozza. A Szolgáltató túlforgalmazási díjat, többletköltséget nem számít fel. Ez esetben a Szolgáltató a következő naptári hónap első napján a korlátozást feloldja (amennyiben a korlátozásnak egyéb oka, feltétele nem áll fenn).

#### 5.) A szolgáltatás aktiválása és az aktiválás feltételei, az eszközök tulajdona

A szolgáltatás aktiválására, így a mobil stick és a SIM kártya átadására abban az esetben kerül sor, ha az Előfizető szerződéskötés/aktiválás hónapjára esedékes előfizetési díjat, valamint 7.000,- Ft összeg óvadékot biztosítékként a Szolgáltató részére megfizet. Az óvadék összeg az Előfizető valamennyi, a Szolgáltatóval szemben fennálló kötelezettsége és tartozása biztosítékaul szolgál.

A Szolgáltató által az Előfizető részére rendelkezése bocsátott eszközök (így a mobil stick és SIM kártya is) a Szolgáltató tulajdonát képezik. A szerződés megszűnését követő 8 napon belül Előfizető a rendelkezésére bocsátott valamennyi eszközt sértetlen, működőképes állapotban köteles külön felhívás nélkül Szolgáltató részére átadni, visszajuttatni. Amennyiben Előfizető e kötelezettségét a fenti határidőn belül nem teljesíti, úgy Szolgáltató jogosult az eszköz ellenértékéért 14.000,- Ft+ÁFA összeget kiszámlázni Előfizető részére, melyet Előfizető a számlában feltüntetett határidőn belül köteles megtéríteni Szolgáltató részére.

#### 6.) Szolgáltatásminőség

##### 6.1. Új hozzáférés létesítési idő

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI):

Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz.

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett naptári nap]

Kizárt esetek:

- Visszavont megrendelések;
- Számhordozás esete;
- Azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia;
- Ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre;
- Azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

Előre fizető Előfizető esetén: az Előfizető által indított, első díjfizetést eredményező hívás indításával egyidejűleg.  
(Utólag fizető Előfizető esetén: 48 óra)

## 6.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje. (MHI)[megkezdett óra]

Minőségi panasz:

A Szolgáltató által hibabehatároló eljárása eredményeként a Szolgáltató által valósnak minősített az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés:

A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- Végberendezés hibája;
- Az Előfizető kéri a javítás elhalasztását;
- Nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz;

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

72 óra

Az alapadatok forrása:

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

## 6.3. Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési ideje



Minőségi mutató meghatározása:

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által felszámított díjak elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

45 nap

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

#### 6.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató meghatározása:

$$\text{Rendelezésre állás} = \frac{\text{AUT}}{\text{AUT} + \text{ADT}} \times 100 \%$$

Ahol

ADT A teljes kiesési idő ( az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

AUT A működési idő ( az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő )

AUT + ADT A teljes megfigyelési idő.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

95%

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

#### 6.5. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Minőségi mutató meghatározása:

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás

igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

letöltési sebesség:

GPRS lefedettségi területen:

22 Kbit/másodperc

3G lefedettségi területen:

150 Kbit/másodperc

feltöltési sebesség:

GPRS lefedettségi területen:

7 Kbit/másodperc

3G lefedettségi területen:

40 Kbit/másodperc

A lefedettségi területekre vonatkozó információ a Szolgáltató honlapján érhető el.

6.6. Ügyfélszolgálati ügyintézők 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálat ügyintézőinek 120 másodpercen belüli bejelentkezéseinek aránya az összes bejelentkezéshez viszonyítva. [százalék]

Kizárt esetek:

- A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,
- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

75 százalék

## 1. Rugalmas csomag

Jelen mellékletben leírt szolgáltatást az Előfizető ún. rugalmas csomagban is megrendelheti. Ebben az esetben az Előfizető az általa meghatározott időtartamra köthet szerződést akkor, ha az általa meghatározott időtartamra járó szolgáltatási díjat (5. sz. melléklet), valamint az 5.) pontban rögzített összegű óvadékot (7.000,- Ft) előre megfizeti.

Ezesetben a szerződés az Előfizető által meghatározott időtartamra határozott időre jön létre, amely a határozott idő elteltével megszűnik. Amennyiben az Előfizető a továbbiakban is igénybe kívánja venni a szolgáltatást, úgy

- azt új szerződés megkötésével teheti meg, melyre szintén irányadóak az előzőekben leírt rendelkezések; vagy
- szerződést köthet nem rugalmas csomagra is.

Rugalmas csomagban valamennyi, az 5. számú mellékletben rögzített mobilinternet szolgáltatás rendelhető.

## 2. számú melléklet

Igénybejelentés befogadásához szükséges csatolandó iratok és az Előfizető szervezeti formájától függően megadandó adatok

Szervezeti forma	Csatolandó irat	A szerződéskötéshez szükséges további adat
Gazdasági társaság közkereseti társaság (kkt.), bt. kft. rt. közös vállalat (kv.)	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám

Alapítvány	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Egyesülés	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő alírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Egyesület (párt, más társadalmi szervezet)	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Erdőbirtokossági társulat	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő alírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Európai gazdasági egyesülés (ege)	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő alírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Fióktelep	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő alírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Kereskedelmi képviselet	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő alírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Költségvetési szerv	Törzskönyvi nyilvántartás másolata	törzskönyvi szám, tk. nyilvántartó szerv neve
Közhasznú társaság (kht)	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő alírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Közoktatási intézmény	Jegyző nyilvántartásba vételi határozatának másolata, v. törzskönyvi nyilvántartás másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó szerv neve
Magánnyugdíjpénztár	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Onkéntes kölcsönös biztosító pénztár (ö. nyugdíjpénztár, ö. egészségpénztár, ö. önsegélyező pénztár)	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Szövetkezet	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő alírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Ügyvédi iroda	területi kamara nyilvántartásba	nyilvántartási szám,

	vételi határozatának másolata	nyilvántartó kamara neve
Vállalat, leányvállalat	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő alírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Végrehajtói iroda	60 napnál nem régebbi cégekivonat, képviselő alírási címpéldánya	cégjegyzékszám

Vízgazdálkodási társulat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
--------------------------	--	----------------

### 3. sz. melléklet

Az alábbi folyamatszabályozás célja, hogy az ISP-váltás folyamatát tovább javítva, a szolgáltatóváltás időtartamát lerövidítse, és a folyamatot az ügyfelek/előfizetők szempontjából egykapussá tegye.

#### **Jelen Megállapodásra, illetve mellékleteire vonatkozó általános fogalmak:**

**1. Ügyfél:** ADSL-alapú internetszolgáltatást igénybevevő előfizető

**2. ISP1:** meglévő internetszolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni

**3. ISP2:** választott, az Ügyfél szempontjából „új” internetszolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni

**4. ADSL Szolgáltató:** nagykereskedelmi ADSL-alapú internetszolgáltatást nyújtó, fizikai hálózattal rendelkező szolgáltató

**5. Hűségnyilatkozat:** az Ügyfél szerződéses kötelezettség-vállalása, mely alapján az ISP1-el megkötött határozatlan időtartamú előfizetői szerződésben – az ISP1 által, részére biztosított díjkedvezmény ellenében – vállalta, hogy az ISP1-el megkötött előfizetői szerződését a szerződésben meghatározott időtartam alatt rendes felmondás útján nem szünteti meg, illetve az ISP1 általi szerződés-megszüntetésre okot nem szolgáltat

**6. Díjtartozás:** az ISP1 által ADSL-internetszolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag – kiállított, és az Ügyfél által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a jelen folyamatszabályozás alábbi 1.) pontjában rögzített jogviszony létesítése kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg; nem minősül Díjtartozásnak az Ügyfél részére az ISP1 által az Ügyfél által a Hűségnyilatkozat időtartama alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Ügyféllel szemben az ISP1 által kötbéreként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

#### **Szünetmentes ISP-váltás folyamata:**

(a továbbiakban az ISP-váltáson szünetmentes ISP-váltást értenek a Felek)

Az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon. ISP2 tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes ISP-váltás feltétele, hogy az ISP1-gyel nem áll fenn érvényes Hűségnyilatkozata, továbbá, hogy a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozását az Ügyfél ISP1-nél rendezze.

ISP2 az Ügyfél igénybejelentésének („Igénybejelentés”) benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi az ISP-váltási igénybejelentést az ADSL Szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve az ISP-váltás szándékát.

ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az Igénybejelentést – ellenőrzi, hogy az Igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek –, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.

Az Igénybejelentés elutasítása esetén az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti ISP2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentést elfogadja, akkor az ADSL Szolgáltató a jelen pontban írt határidőn belül megkeresi ISP1-et az 5.) pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából.

Az ADSL Szolgáltató megkeresését követő 5 (öt), a 11.) pont alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) munkanapon belül ISP1 tájékoztatást nyújt az ADSL Szolgáltatónak az Ügyfél ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozat, vagy Díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél ISP-váltási szándékától elállt. Amennyiben az ISP1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, úgy az ADSL Szolgáltató az ISP-váltást a 6.) pontban írtak szerint elvégzi.

Amennyiben az ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján nincs az Ügyfélnek az ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozata, előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása, illetve ha az ISP1 az 5.) pontban írt határidőn belül nem nyújt tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, az ADSL Szolgáltató az ISP1 illetve ISP2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi az ISP-váltást.

Amennyiben ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek fennálló Hűségnyilatkozata van, úgy erről az ADSL Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t, aki ismételten felhívja az Ügyfél figyelmét az ISP-váltás 1.) pontban írt feltételeire.

Amennyiben ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfél időközben elállt az ISP-váltási szándékától, úgy erről az ISP1 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az ADSL Szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t.

Az ISP2, döntésétől függően, az ADSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 (kettő) munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az ISP1-et, amely a megkereséstől számított 1 (egy) munkanapon belül, az Ügyfél szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó hangfelvételt, vagy iratokat (például Ügyfél nyilatkozatát, vagy az új, az ISP1 és az Ügyfél által megkötött előfizetői szerződés azon részét, amely az ISP2 számára bizonyítja, hogy az Ügyfél az ISP-váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles ISP2 részére megküldeni.

Amennyiben az ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az ISP1-gyel kötött előfizetői szerződésből eredően Díjtartozása áll fenn, az ADSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről ISP2-t, aki felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja ISP2-nél. ISP1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.

Az Ügyfél az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása teljesítésének ISP2-nél történő igazolását követően ISP2 egy (1) munkanapon belül megerősíti az ISP-váltási igényt az ADSL Szolgáltatónál. Az ADSL Szolgáltató az ISP-váltási igény ISP2 általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül az 5.) pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi ISP1-et. A tájékoztatás tartalmára, illetve az ISP-váltás további folyamatára a Jelen melléklet 5.)–10.) pontjai megfelelően alkalmazandóak.

## 4. számú melléklet

### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

#### 1. Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

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

Kizárt esetek különösen:

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

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

#### 2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

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

Kizárt esetek különösen:

10. végberendezés hibája,

ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

#### 3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

#### 4. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi

szolgáltatási idejéhez képest.

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

10. a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,

11. a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

10. a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

11. a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az „E” jelű mellékletben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

1. a vis maior miatti szünetelés időtartama,

2. Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,

3. Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,

4. Előfizető szerződészegése miatti korlátozás időtartama,

5. nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

## **5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése**

### **a) A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:**

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben.

Ide tartozik különösen:

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

Nem tartozik ide különösen:

10. a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

11. a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

12. az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

13. illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

### **b) Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés**

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben.

Ide tartozik különösen:

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

Nem tartozik ide különösen:



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

## 6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén az esetek 80 %-ában garantál.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell végezni. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.

## 7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számnának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

### Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	60 nap
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	99%

	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték	
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra	legfeljebb 175,2 óra
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra	legfeljebb 175,2 óra
	legfeljebb $10^{-4}$	Legfeljebb $10^{-4}$	

Típus	Célérték: letöltési sebesség (kbps)	Célérték: feltöltési sebesség (kbps)

INTERNET Max	1280	128
INTERNET Max 2	2560	192
INTERNET Max 4	4480	256
INTERNET Max 5	5000	500
INTERNET Max 8	8096	512
INTERNET Max 10	10000	500
INTERNET Max 15	15000	900
INTERNET Max 18	18432	1024
INTERNET Max 25	25000	10000

## 5. sz. melléklet: a Szolgáltató 2010. november 13. napjától hatályos árlistái

### I. Lakossági internet

Tarifahűség: amennyiben Előfizető a szerződés megkötésekor tarifahűséget vállal, úgy

- a meghatározott időre vagy hűségidő vállalásával létrejött szerződés esetében a szerződés idő előtt történő, Előfizetőnek felróható okból vagy Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnése esetén a feltételes kedvezmény összegén (IV.sz.mell.) felül a tarifaátváltási tilalom megszegése esetére irányadó kötbért (IV.sz.mell.) is meg kell fizetnie,

- ha a meghatározott időtartamra vagy hűségidővel megkötött szerződés időtartamán belül alacsonyabb díjsszabású szolgáltatásra kíván áttérni, akkor a tarifaátváltási tilalom megszegése esetén irányadó kötbért (IV.sz.mell.) meg kell fizetnie.

E pontban foglalt szolgáltatások igénybevétele esetén az IV. pontban foglalt bekötési díj helyett az alábbi feltételekkel az alábbi kedvezményes bekötési díjat kell megfizetni Előfizetőnek:

a.) ADSL szolgáltatás esetén:

- amennyiben rugalmas csomagban veszi igénybe Előfizető a szolgáltatást, úgy a bekötési díj összege: 2 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeg,

- amennyiben legalább 1 év határozott időre (hűségidőre) veszi igénybe Előfizető a szolgáltatást, a bekötési díj összege: 0,- Ft

b.) A saját hálózaton nyújtott szolgáltatás esetén:

- amennyiben rugalmas csomagban veszi igénybe Előfizető a szolgáltatást, úgy a bekötési díj összege: 9.900,- Ft + ÁFA

- amennyiben legalább 1 év határozott időre (hűségidőre) veszi igénybe Előfizető a szolgáltatást, úgy a bekötési díj összege: 0,- Ft

### I/A. T-com területen

Korlátlan akciós ADSL T-com területen	
Szolgáltatás	Díja

	Nettó	Bruttó
MAX1	2.478,-	3.098,-
MAX2	2.733,-	3.417,-
MAX4	2.784,-	3.480,-
MAX5	2.652,-	3.315,-
MAX8	3.849,-	4.811,-
MAX10	3.610,-	4.512,-
MAX15	4.625,-	5.781,-
MAX25	4.366,-	5.458,-

Új bekötésre VAGY hűségnyilatkozat mellett VAGY szolgáltató váltásra érvényes árak 1 év hűségidő aláírásával VAGY rugalmas csomagban.

A szolgáltatás igénybevételéhez Magyar Telekom vezetékes telefon előfizetéssel kell rendelkezni az ügyfélnek.

Az árak 1 éves hűségnyilatkozattal érvényesek vagy rugalmas csomagban (ha ezt másként nem jeleztük), és az áfát nem tartalmazzák, az egy éves szerződés lejárta után a szolgáltató a listaárat számlázza ki. Listaár a fenti havidíj + 100 %.

A nettó 1000,- Ft alatti havidíjas szolgáltatásoknál a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy negyedéves számlázást alkalmazzon.

Korlátlan csupasz ADSL T-com területen (amelyhez nem kell telefon-előfizetés)		
Szolgáltatás	Díja	
	Nettó	Bruttó
MAX1	3.778,-	4.723,-
MAX2	4.033,-	5.042,-
MAX4	4.084,-	5.105,-
MAX5	3.952,-	4.940,-
MAX8	5.149,-	6.436,-
MAX10	4.910,-	6.137,-
MAX15	5.925,-	7.406,-
MAX25	5.666,-	7.083,-

Új bekötésre VAGY hűségnyilatkozat mellett VAGY szolgáltató váltásra érvényes árak 1 év hűségidő aláírásával VAGY rugalmas csomagban.

A szolgáltatás igénybevételéhez nem kell vezetékes telefon előfizetéssel rendelkeznie az ügyfélnek.

Az árak 1 éves hűségnyilatkozattal érvényesek vagy rugalmas csomagban (ha ezt másként nem jeleztük), és az áfát nem tartalmazzák, az egy éves szerződés lejárta után a szolgáltató a listaárat számlázza ki. Listaár a fenti havidíj + 100 %.

A nettó 1000,- Ft alatti havidíjas szolgáltatásoknál a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy negyedéves számlázást alkalmazzon.

**I/B. Invitel területen (nettó árak)**  
(csak telefonvonal előfizetés mellett)

Szolgáltatás	Díja	
	Nettó	Bruttó
MAX1	2.590,-	3.238,-
MAX4	3.990,-	4.988,-
MAX8	4.990,-	6.238,-

Új bekötésre VAGY hűségnyilatkozat mellett VAGY szolgáltató váltásra érvényes árak 1 év hűségidő aláírásával.

A szolgáltatás igénybevételéhez Invitel vezetékes telefon előfizetéssel kell rendelkezni az ügyfélnek.

Az árak 1 éves hűségnyilatkozattal érvényesek (ha ezt másként nem jeleztük), és az áfát nem tartalmazzák, az egy éves szerződés lejárta után a szolgáltató a listaárat számlázza ki. Listaár a fenti havidíj + 100 %.

A nettó 1000,- Ft alatti havidíjas szolgáltatásoknál a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy negyedéves számlázást alkalmazzon.

**I/C. Saját hálózaton nyújtott csupasz internet (nettó árak)**

	Új bekötés	Hűségakció	Listaár
MAX2	990,-	nincs	3.990,-
MAX5	1.800,-	1.800,-	5.990,-
MAX10	3.590,-	3.590,-	6.990,-
MAX15	1.990,-	2.990,-	5.990,-
MAX25	2.990,-	3.990,-	6.990,-

Az árak 1 éves hűségnyilatkozattal vagy rugalmas csomagban érvényesek (ha ezt másként nem jeleztük), és az áfát nem tartalmazzák, az egy éves szerződés lejártá után a szolgáltató a listaárat számlázza ki. Listaár a fenti havidíj + 100 %.

A nettó 1000,- Ft alatti havidíjas szolgáltatásoknál a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy negyedéves számlázást alkalmazzon.

A havidíjak elektronikus számlaküldés alapján csoportos beszédési megbízással történő teljesítés esetén érvényesek. Az egyéb módon történő teljesítés költségeit a IV. pont tartalmazza.

Utalvánnyal történő teljesítés esetén a havidíj mértéke a fent megjelölt díjak 10 %-kal növelt összege.

A cégnél a Csupasz megnevezésű internet szolgáltatás mellett igénybe vett telefonvonal előfizetés díját a következőkben közölt táblázat tartalmazza.

Új bekötésnek minősül, ha nem volt az adott előfizetői végponton 3 hónapon keresztül internet szolgáltatás és az előfizető nem ISP váltó.

Modemdíjat ADSL szolgáltatás esetén számítunk fel, ISP váltásnál, ha van az Előfizetőnek modeme, akkor nem. A modem ára 5.780,- Ft + ÁFA.

A NORDTELEKOM- nál a telefonvonal előfizetés havi 290,-Ft + ÁFA, melyhez készüléket nem biztosítunk. A szolgáltatás csak a Linksys SPA2102 EU VOIP ATA és a - Linksys IP PHONE SPA922 készülékekkel garantált, mely megvásárolható az ügyfélszolgálaton is.

E-mail címek	5 db
Statikus web tárhely	100 MB
Webmail szolgáltatás	Igen
Vírus és spam szűrés	Igen

## II. Üzleti árlista

Tarifahűség: amennyiben Előfizető a szerződés megkötésekor tarifahűséget vállal, úgy

- a meghatározott időre vagy hűségidő vállalásával létrejött szerződés esetében a szerződés idő előtt történő, Előfizetőnek felróható okból vagy Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnése esetén a feltételes kedvezmény összegén (IV.sz.mell.) felül a tarifaátváltási tilalom megszegése esetére irányadó kötbért (IV.sz.mell.) is meg kell fizetnie,

- ha a meghatározott időtartamra vagy hűségidővel megkötött szerződés időtartamán belül alacsonyabb díjszabású szolgáltatásra kíván áttérni, akkor a tarifaátváltási tilalom megszegése esetén irányadó kötbért (IV.sz.mell.) meg kell fizetnie.

E pontban foglalt szolgáltatások igénybevétele esetén az IV. pontban foglalt bekötési díj helyett az alábbi feltételekkel az alábbi kedvezményes bekötési díjat kell megfizetni Előfizetőnek:

a.) ADSL szolgáltatás esetén:

- amennyiben rugalmas csomagban veszi igénybe Előfizető a szolgáltatást, úgy a bekötési díj összege: 2 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeg,

- amennyiben legalább 1 év határozott időre (hűségidőre) veszi igénybe Előfizető a szolgáltatást, a

bekötési díj összege: 0,- Ft

b.) A saját hálózaton nyújtott szolgáltatás esetén:

- amennyiben rugalmas csomagban veszi igénybe Előfizető a szolgáltatást, úgy a bekötési díj összege: 9.900,- Ft + ÁFA

- amennyiben legalább 1 év határozott időre (hűségidőre) veszi igénybe Előfizető a szolgáltatást, úgy a bekötési díj összege: 0,- Ft

## II/A. T-com területen

Korlátlan akciós ADSL T-com területen		
Szolgáltatás	Díja	
	Nettó	Bruttó
MAX1	3.658,-	4.572,-
MAX2	3.826,-	4.783,-
MAX4	3.900,-	4.875,-
MAX5	3.623,-	4.528,-
MAX8	5.401,-	6.752,-
MAX10	5.123,-	6.404,-
MAX15	7.044,-	8.805,-
MAX18	21.734,-	27.167,-
MAX25	10.188,-	12.735,-

Új bekötésre VAGY hűségnyilatkozat mellett VAGY szolgáltató váltásra érvényes árak 1 év hűségidő aláírásával VAGY rugalmas csomagban.

A szolgáltatás igénybevételéhez Magyar Telekom vezetékes telefon előfizetéssel kell rendelkezni az ügyfélnek.

Az árak 1 éves hűségnyilatkozattal érvényesek vagy rugalmas csomagban (ha ezt másként nem jeleztük), és az áfát nem tartalmazzák, az egy éves szerződés lejárta után a szolgáltató a listaárat számlázza ki. Listaár a fenti havidíj + 100 %.

A nettó 1000,- Ft alatti havidíjas szolgáltatásoknál a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy negyedéves számlázást alkalmazzon.

Korlátlan csupasz ADSL T-com területen (amelyhez nem kell telefon-előfizetés)		
Szolgáltatás	Díja	
	Nettó	Bruttó
MAX1	4.958,-	6.197,-
MAX2	5.126,-	6.408,-
MAX4	5.200,-	6.500,-
MAX5	4.923,-	6.153,-
MAX8	6.701,-	8.377,-
MAX10	6.423,-	8.029,-
MAX15	8.344,-	10.430,-
MAX18	23.034,-	28.792,-
MAX25	11.488,-	14.360,-

Új bekötésre VAGY hűségnyilatkozat mellett VAGY szolgáltató váltásra érvényes árak 1 év hűségidő aláírásával VAGY rugalmas csomagban.

A szolgáltatás igénybevételéhez nem kell vezetékes telefon előfizetéssel rendelkeznie az ügyfélnek.

Az árak 1 éves hűségnyilatkozattal érvényesek vagy rugalmas csomagban (ha ezt másként nem jeleztük), és az áfát nem tartalmazzák, az egy éves szerződés lejárta után a szolgáltató a listaárat számlázza ki. Listaár a fenti havidíj + 100 %.

A nettó 1000,- Ft alatti havidíjas szolgáltatásoknál a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy negyedéves számlázást alkalmazzon.

## II/B. Invitel területen (nettó árak)

(csak telefonvonal előfizetés mellett)

Szolgáltatás	Díja	
	Nettó	Bruttó
MAX1	5.990,-	7.488,-
MAX4	7.590,-	9.488,-
MAX8	8.990,-	11.238,-

Új bekötésre VAGY hűségnyilatkozat mellett VAGY szolgáltató váltásra érvényes árak 1 év hűségidő aláírásával.

A szolgáltatás igénybevételéhez vezetékes telefon előfizetéssel kell rendelkezni az ügyfélnek.

Az árak 1 éves hűségnyilatkozattal érvényesek (ha ezt másként nem jeleztük), és az áfát nem tartalmazzák, az egy éves szerződés lejárta után a szolgáltató a listaárat számlázza ki. Listaár a fenti havidíj + 100 %.

A nettó 1000,- Ft alatti havidíjas szolgáltatásoknál a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy negyedéves számlázást alkalmazzon.

### II/C. Saját hálózaton nyújtott csupasz internet (nettó árak)

Szolgáltatás	Díja
MAX2	2.990,-
MAX5	5.990,-
MAX10	7.990,-
MAX15	5.990,-
MAX25	7.990,-

Az árak 1 éves hűségnyilatkozattal vagy rugalmas csomagban érvényesek (ha ezt másként nem jeleztük), és az áfát nem tartalmazzák, az egy éves szerződés lejárta után a szolgáltató a listaárat számlázza ki. Listaár a fenti havidíj + 100 %.

A nettó 1000,- Ft alatti havidíjas szolgáltatásoknál a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy negyedéves számlázást alkalmazzon.

A havidíjak elektronikus számlaküldés alapján csoportos beszedési megbízással történő teljesítés esetén érvényesek. Az egyéb módon történő teljesítés költségeit a IV. pont tartalmazza.

Utalvánnyal történő teljesítés esetén a havidíj mértéke a fent megjelölt díjak 10 %-kal növelt összege.

A cégnél a Csupasz megnevezésű internet szolgáltatás mellett igénybe vett telefonvonal előfizetés díját a következőkben közölt táblázat tartalmazza.

Új bekötésnek minősül, ha nem volt az adott előfizetői végponton 3 hónapon keresztül internet szolgáltatás és az előfizető nem ISP váltó.

Modemdíjat ADSL szolgáltatás esetén számítunk fel, ISP váltásnál, ha van az Előfizetőnek modeme, akkor nem. A modem ára 5.780,- Ft + ÁFA.

A NORDTELEKOM- nál a telefonvonal előfizetés havi 290,-Ft + ÁFA, melyhez készüléket nem biztosítunk. A szolgáltatás csak a Linksys SPA2102 EU VOIP ATA és a - Linksys IP PHONE SPA922 készülékekkel garantált, mely megvásárolható az ügyfélszolgálaton is.

E-mail címek	5 db
Statikus web tárhely	100 MB
Webmail szolgáltatás	Igen
Vírus és spam szűrés	Igen

### III. Mobilinternet díjcsomagok

Tarifahűség: amennyiben Előfizető a szerződés megkötésekor tarifahűséget vállal, úgy

- a meghatározott időre vagy hűségidő vállalásával létrejött szerződés esetében a szerződés idő előtt történő, Előfizetőnek felróható okból vagy Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnése

esetén a feltételes kedvezmény összegén (IV.sz.mell.) felül a tarifaátváltási tilalom megszegése esetére irányadó kötbért (IV.sz.mell.) is meg kell fizetnie,

- ha a meghatározott időtartamra vagy hűségidővel megkötött szerződés időtartamán belül alacsonyabb díjszabású szolgáltatásra kíván áttérni, akkor a tarifaátváltási tilalom megszegése esetén irányadó kötbért (IV.sz.mell.) meg kell fizetnie.

### III.1. Listaár

Forgalmi keret	Nettó havi díj (Ft)	Bruttó havi díj (Ft)
1GB	7.332,-	9.165,-
3GB	13.311,-	16.639,-
8GB	21.477,-	26.846,-

### III.2. Két éves hűségidővel más Beltáv/Nordtelekom internet-szolgáltatás igénybevétele mellé

Forgalmi keret	Nettó havi díj (Ft)	Bruttó havi díj (Ft)
1GB	1.999,-	2.499,-
3GB	3.630,-	4.537,-
8GB	5.858,-	7.323,-

### III.3. Két éves hűségidővel (csak mobilinternet)

Forgalmi keret	Nettó havi díj (Ft)	Bruttó havi díj (Ft)
1GB	2.444,-	3.055,-
3GB	4.437,-	5.546,-
8GB	7.159,-	8.949,-

### III.4. Rugalmas csomagban más Beltáv/Nordtelekom internet-szolgáltatás igénybevétele mellé

Forgalmi keret	Nettó havi díj (Ft)	Bruttó havi díj (Ft)
1GB	1.856,-	2.320,-
3GB	3.371,-	4.213,-
8GB	5.440,-	6.800,-

A "más Beltáv/Nordtelekom internet-szolgáltatás" igénybevétele a rugalmas csomagra előfizetett időszak teljes tartama alatt kötelező. Amennyiben a rugalmas csomagra előfizetett időszak alatt szűnik meg a "más Beltáv/Nordtelekom internet-szolgáltatás", úgy Előfizetőnek haladéktalanul meg kell fizetnie az emiatt kapott kedvezmény összegét is.

### III.5. Rugalmas csomagban (csak mobilinternet)

Forgalmi keret	Nettó havi díj (Ft)	Bruttó havi díj (Ft)
1GB	2.269,-	2.837,-
3GB	4.120,-	5.150,-
8GB	6.648,-	8.310,-

## IV. Egyéb díjak

	Nettó
Pótdíj késedelmes fizetésnél (8. nap után, lejárt számlánként):	990 Ft

Pótdíj késedelmes fizetésnél (30. nap után, lejárt számlánként további):	5990 Ft
Domain bejegyzés	10000 Ft
Fix IP Ft/hó	5000 Ft
Fizetési felszólítás költsége	599 Ft
Kikapcsolás esetén felszámított kötbér	16900 Ft
Visszakapcsolási és korlátozás feloldási díj (a korlátozást követő 8 napon túli befizetés esetén)	24000 Ft
Szerződés felmondási díj	5990 Ft
Jelszó/felhasználó név módosítás	699 Ft
Egyéb kiszállás (Ft/óra)	15000 Ft
Áthelyezés	10000 Ft
Szüneteltetés:	A havidíj 90 %-a, minimum 4.990 Ft+ÁFA/hó
Szolgáltatóváltás esetén sáv szélesség, illetve csomagmódosítás díja	5990 Ft
Sebesség- vagy vonaljelleg módosítás díja	5990 Ft
Szerződésmódosítási díj (a fentebb fel nem sorolt módosítások esetén)	5990 Ft
Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja (egyszeri)	A behajtásra átadott követelés 20%-a
Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja	A megállapodásban rögzített összeg 1%-a, minimum 3000 Ft
Halasztás engedélyezési díja	A megállapodásban rögzített összeg 1%-a, minimum 1500 Ft
Tételes papír alapú egyenlegközlés	1000 Ft/folyószámla/minden megkezdett 25 oldal
Beltáv szintű elektronikus tartozáskimutatás	2000 Ft/xls/munkalaponként minden megkezdett 100 sor
Termék szintű elektronikus tartozáskimutatás	1000 Ft/xls/munkalaponként minden megkezdett 100 sor
Egyedi listák készítése	1500 Ft/táblázat papír alapon, 3000 Ft/táblázat CD-n
Rögzített szerződési feltételek (egyesi és ÁSZF) dokumentum másolatának megküldése, átadása az előfizető kérésére	15 oldalig 2000 Ft, e felett oldalanként plusz 200 Ft
Nullás igazolás kiadása	1000 Ft/darab
Számhordozás díja	2500 Ft



Feltételes kedvezmény	37500 Ft
Tarifaváltás megszegése miatti kötbér	39990 Ft
Bekötési díj	32000 Ft
Óvadék (1/E.sz.mell. 6.) pont)	7000 Ft
Eszközdíj (1/E.sz.mell. 6.) pont)	14000 Ft
Számla költsége papír alapú számla alapján készpénzáttalálási megbízással teljesítendő összeg esetén	299 Ft
Számla költsége papír alapú számla alapján banki áttalálással teljesítendő összeg esetén	199 Ft
Számla költsége papír alapú számla alapján csoportos beszédési megbízással teljesítendő összeg esetén	149 Ft
Számla költsége e-számla alapján banki áttalálással teljesítendő összeg esetén	99 Ft
Számla költsége e-számla alapján csoportos beszédési megbízással teljesítendő összeg esetén	- Ft

E-számla alapján postai készpénzáttalálási csekkel (sárga csekk) történő teljesítés nem lehetséges.

<b>Telefon (VOIP) előfizetés (csak Csupasz ADSL-hez, vagy saját hálózaton nyújtott szolgáltatáshoz):</b>	<b>Nettó</b>
Telefon előfizetés (internet előfizetés mellé)	990 Ft
Bekötési díj (1 éves előfizetés esetén)	0 Ft
ATA készülék ára	12 900 Ft
Óvadék*	10 000 Ft
Telefon előfizetés szüneteltetés	890 Ft

\* Abban az esetben fizetendő, amennyiben Előfizető a készülék megvásárlása nélkül tart igényt a készülékre. Az eszközt Szolgáltató nem köteles átadni Előfizetőnek, amíg az a vételárat vagy az óvadékot meg nem fizeti részére.