

# Netkuckó Internet

szolgáltatás

Általános Szerződési Feltételek

Készült: 2012. november 20-én, hatályos: 2012. november 20-tól

Készítette: Török András

# Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató adatai.....	4
1.1. A szolgáltató megnevezése, székhelye, címe.....	4
2. Az Általános Szerződési Feltételek - a továbbiakban ÁSZF - tárgya és hatálya.....	4
2.1 Az Általános Szerződési Feltételek meghatározása, tárgyi és személyi hatálya.....	4
2.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya.....	4
2.3 Az előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés.....	5
3. A szolgáltatás leírása.....	6
3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.....	6
3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja.....	6
3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	7
3.4. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokról.....	7
3.5. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai.....	8
3.6. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb (kiegészítő) szolgáltatások készlete és igénybevételük módja.....	8
4. Az előfizetői szerződés.....	8
4.1 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai:.....	8
4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása.....	11
4.3 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....	11
4.4. Az előfizetői igények kezelése.....	12
4.5 Az előfizetői szerződés módosítása.....	12
4.6. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése.....	14
5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei.....	16
5.1. Az előfizető jogai.....	16
5.2. A szolgáltató jogai.....	18
5.3. Az előfizető kötelezettségei.....	18
5.4. A szolgáltató kötelezettségei.....	25
6. A szerződő felek felelőssége.....	29
6.1. Az előfizető felelőssége, szerződésszegése.....	29
6.2. A szolgáltató felelőssége, szerződésszegése.....	30
6.3. Vis maior.....	30
7. Díjszabás.....	30
7.1. A díjazás és a számlázás alapelvei.....	30
7.2 Egyszeri csatlakozási díj:.....	31
7.3. Hozzáférési díjak mértéke.....	31
7.4. Jeltovábbítási díjak.....	31
8. A szolgáltatás megfelelése az előfizető szempontjából.....	31
8.1. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....	31
8.2. A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről.....	32

<u>1. sz. melléklet.....</u>	<u>33</u>
<u>2. sz. melléklet.....</u>	<u>35</u>
<u>3. sz. melléklet.....</u>	<u>36</u>
<u>4. sz. számú melléklet.....</u>	<u>37</u>
<u>5. sz. melléklet.....</u>	<u>38</u>
<u>6 sz. Melléklet.....</u>	<u>40</u>

## **1. A szolgáltató adatai**

### **1.1. A szolgáltató megnevezése, székhelye, címe**

Neve: Nefty Informatika Kft.

**Székhely:** 6050 Lajosmizse, Kossuth Lajos u. 52.

**Telefonszám:** +36/76/814-891

Adószám: 14840902-2-03

Cégjegyzékszám: 03-09-118486

Honlap: [www.nefty.hu/internet](http://www.nefty.hu/internet), e-mail: [netkucko@nefty.hu](mailto:netkucko@nefty.hu)

## **2. Az Általános Szerződési Feltételek - a továbbiakban ÁSZF - tárgya és hatálya**

### **2.1 Az Általános Szerződési Feltételek meghatározása, tárgyi és személyi hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek a Nefty Informatika Kft – továbbiakban Szolgáltató – által nyújtott adathálózati (Internet) szolgáltatás igénybevételére vonatkozó rendelkezések, valamint a szerződő felek jogainak és kötelezettségeinek meghatározása, a felek közötti jogviszony szabályozása.

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya adathálózati (Internet) szolgáltatások nyújtására terjed ki.

Személyi hatálya kiterjed a szolgáltatóra, a felhasználókra, és az előfizetőkre. Szolgáltató: az Általános Szerződési Feltételek 1.1. pontjában megjelölt korlátolt felelősségű társaság.

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely előfizetési szerződés megkötését követően használja a szolgáltató által nyújtott hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, ill. jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki, vagy amely a szolgáltatóval nyilvánosság számára hozzáférhető hírközlési szolgáltatások igénybevételére szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Üzleti / intézményi előfizető: az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, a gazdasági társaság, az egyesülés, a közhasznú társaság, az egyes jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a végrehajtói iroda, továbbá az egyéni vállalkozó. [Ptk 685.§ ]].

## **2.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek a hatósági nyilvántartásba vételtől kezdődően érvényesek és hatályosak.

Az Általános Szerződési Feltételek területi határa az a mindenkori terület (2. sz. melléklet), ahol a szolgáltató a 3.1 pont alatt meghatározott adathálózati szolgáltatás nyújtására képes.

## **2.3 Az előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés**

### *2.3.1 Közzététel*

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget: az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Web oldalán hozzáférhetővé teszi, továbbá az abban foglaltakról ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

### *2.3.2 Értesítés*

#### A) Általános értesítés

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben, email útján); vagy b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon);

A b) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

#### B) Karbantartásról szóló értesítés

A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges értesítést – az értesítendő előfizetők körétől függően – levélben vagy email útján, valamint ügyfélszolgálati közzététel útján is teljesítheti.

#### C) ÁSZF módosításáról szóló értesítés

Az előfizetői szerződés az Általános Szerződési Feltételeket érintő módosításáról a Szolgáltató a módosítás hatálybalépését 15 nappal megelőzően az alábbiak szerint is értesítheti az érintett előfizetőket:

a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben, email útján); vagy b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon)

c) ügyfélszolgálaton történő közzététel

Az ÁSZF módosításáról szóló, bármely módon megvalósított értesítésnek legalább a következő információkat kell tartalmaznia:

a) utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;

b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

e) ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja.

A szolgáltató az A, és C, pontban meghatározott értesítési mód esetén köteles felhívni az előfizetők figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető az Általános Szerződési Feltételek módosítása ellen panasszal nem él, abban az esetben az Általános Szerződési Feltételek módosítása általa elfogadottnak tekintendő.

{A mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek az előfizetői szerződés mellékletét képezik.}

### **3. A szolgáltatás leírása**

#### **3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.**

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában szolgáltatás az adathálózati szolgáltatás. Száma: 64.20.18.0

##### *3.1.1 A szolgáltatás bevezetésének célja*

Ügyfeleink részére Internet szolgáltatás nyújtása, aminek segítségével elérhetik a világméretű Internet hálózatot. Az Internet hálózat a TCP/IP szabvány gyűjteményt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll szerint kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. Ennek keretében elektronikus levelezés (email) web-szolgáltatások(HTTP), levelezési listák (mailing list), állománycsere (FTP) szolgáltatásokat biztosít.

##### *3.1.2 Szolgáltatási csomagok*

A Szolgáltató által biztosított adathálózati (Internet) szolgáltatások szolgáltatási csomagokban jelennek meg. (3. számú melléklet)

A Szolgáltató Internet szolgáltatási rendszere NAT-olt hálózaton keresztül biztosítja az Internet elérést. A rendszer bármilyen protokollt átenged, egyedi igények esetében a Szolgáltatóval történő egyeztetést követően egyéb szolgáltatások is igénybe vehetők a hálózat segítségével. (VPN, P2P, stb).

A szolgáltatáscsomagok rövid leírása és a csomagokhoz kapcsolódó alapparaméterek az Általános Szerződési Feltételek 3 sz. mellékletében található.

#### **3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja**

A Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatásokhoz a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt formai és eljárási szabályok szerint – a műszaki feltételek függvényében – bárki hozzájuthat.

Az előfizetők az Internet szolgáltatásokat a technikai feltételek teljesülése esetén 2,4 GHz-es vagy 5GHz-es mikrohullámú kapcsolaton keresztül vehetik igénybe.

A Szolgáltató saját mikrohullámú adatátviteli hálózattal rendelkezik. Az (RLAN) kis hatótávolságú rádiós hálózatok – nevükből adódóan az adó közeli környezetében

jelentenek vételi lehetőséget – a szabványokban korlátozott adó teljesítmény által biztosított vételi körzetben.

Szolgáltató folyamatosan építi ki RLAN hálózatát, az ingatlan tulajdonosokkal történt egyeztetéseket követően. Az adóval ellátott területekről jelentkező Előfizetők tényleges elláthatóságát méréssel ellenőrizzük. A megrendelést csak ezt követően igazoljuk vissza.

### **3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

A Szolgáltató Internet szolgáltatása időben korlátlan módon, 24 órán keresztül igénybe vehető. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az adatforgalmat megszakítsa anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené. A szolgáltatás igénybevételének módját minden esetben a szolgáltató által végzett előzetes műszaki mérések határozzák meg. RLAN típusú hozzáférés létesíthető minden olyan ponton, ahol optikai rálátás van a szolgáltató hozzáférési pontjaira.

A szolgáltató nem megvalósíthatóan minősítheti a kiépítést, amennyiben annak beruházási költsége az elvárhatóhoz képest túl magas lenne.

Az Internet szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek hiányából eredő kárért a szolgáltató csak az általa működtetett (saját hálózaton) bekövetkezett, érdekkörébe eső hibákért felel.

Az előfizető KÖTELES az általa szerződéskötéskor használt eszköz hálózati interfészének változását (MAC cím) azonnal bejelenteni a szolgáltatónál, ismeretlen eredetű MAC címről érkező forgalom automatikusan tiltásra kerül!

A szolgáltatónak nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az előfizetői szerződés kötését jogosult a szerződés létrejöttéig bármikor megtagadni, különösen, ha a szolgáltatók közös adatbázisának adatai szerint a felhasználó:

- a) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- b) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett;

### **3.4. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokról**

Az Szolgáltató az Internet világhálózathoz, mint autonóm rendszer kapcsolódik. A szolgáltatást az Internetre csatlakozó felhasználók szabadon vehetik igénybe, oly módon, hogy a Szolgáltató hálózata előfizetői részére adatokat küldenek, illetve tőlük adatokat kapnak.

Például elektronikus levelezést folytathatnak, állományokat vihetnek át, illetve az Interneten szabványos módokon kommunikálnak egymással. A Szolgáltató jogosult a saját hálózatát megvédeni idegen hálózatokból érkező illegális felhasználás (DoS

támadás, betörési kísérletek, szabványtól eltérő adatsomagok, kéretlen reklámlevél, vírustámadás) esetén.

### **3.5. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai**

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénybe vevőt előzetesen tájékoztatja a szükséges (előfizetői) eszközökről, és az azokra vonatkozó műszaki követelményekről (beleértve a számítógép konfigurációt is; hardver és szoftver), amennyiben az eszközök e követelményeknek nem felelnek meg, a szolgáltató nem köteles az igénybe vevő eszközeinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

A szolgáltató az igénybe vevő által használt eszközök alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

### **3.6. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb (kiegészítő) szolgáltatások készlete és igénybevételük módja**

Az Szolgáltató egyéni igényeknek megfelelően, különösen az alábbi, az adathálózati szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja az előfizetőinek:

- Nagyobb sávszélességű kapcsolat.
- Alhálózat.

A fenti, kiegészítő szolgáltatások az előfizető megrendelése esetén vehetők igénybe. Árai az egyéni igények figyelembe vételével kerülnek kialakításra.

## **4. Az előfizetői szerződés**

### **4.1 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai:**

{A 249/2001 (XII.18.) Korm. rendelet 3. §. d.) pontja szerint előfizetői szerződés: „Az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a szolgáltató és az előfizető között létrejött szerződés, amely a szolgáltató általános szerződési feltételeiből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.”}

Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató a hálózatahoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít.

#### *4.1.1. Szerződéskötés*

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (igénybejelentését) a szolgáltató ügyfélszolgálatánál írásban, az erre rendszeresített adatlapon, távbeszélő útján, illetőleg a szolgáltató email címére küldött email elküldésével teheti meg.

Az igény regisztrálásának létrejöttéhez elegendő, hogy az ügyfélszolgálatra megérkezzék. A szóban, távbeszélő útján tett igénybejelentést azzal egy időben az ügyfélszolgálat rögzíti. A szolgáltatás nyújtására vonatkozó igénybejelentés írásban jön létre a Felek között. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben



az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.

Az igénybejelentés (adatlap) kötelező – szerződéskötéshez szükséges – minimális tartalmi kellékei:

- a) az egyéni előfizető neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye illetve tartózkodási helye, telefonszáma;
- b) üzleti / intézményi előfizető esetén az előfizető cégneve, székhelye vagy telephelye, esetleg fióktelepe, cégjegyzékszám, statisztikai számjele, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- c) az előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat;
- d) a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye, a csatlakoztatni kívánt berendezések jellege és darabszáma, az igénybevételhez szükséges adapterkártya műszaki paraméterei;
- e) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
- f) az igénybejelentés helye és ideje.

Ha a szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, köteles az igénybejelentés alapján szerződéskötési ajánlatát 30 napon belül írásban, vagy hírközlési úton megtenni. Ha az igénylő az ajánlatot 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénybejelentést a nyilvántartásból a szolgáltató törli.

Az Internet szolgáltatások eléréséhez előfizetői szerződés szükséges. Az előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre, amely utóbbit az előfizető jogosult bármikor indokolás nélkül felmondani a 4.6.2 pont rendelkezései szerint.

A szerződéskötést követő 30 naptári napon belül a szolgáltatónak a szolgáltatást meg kell kezdenie, hacsak a felek az előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodtak meg.

Az egyedi előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) egyéni előfizető esetében:  
név, (leánykori név), anyja neve, születési helye, ideje, lakóhely vagy tartózkodási hely, a szerződésbe felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok;
- b) üzleti/intézményi előfizető esetében: cég nev, székhely (telephely), adószám
- c) mindkét előfizetői kategóriában:
  - ci) a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye), a szolgáltatás tárgya belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek, a díjkiegyenlítés módja,
  - cii) az előfizetési, azonosítási szám(ok),
  - ciiii) a csatlakoztatott végberendezés darabszáma,
  - civ) az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
  - cv) a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
  - cvi) az általános szerződési feltételektől való eltérések.

d) mindkét előfizetői kategóriában: a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges alapbeállítások

A szolgáltató felhívja az ügyfelek figyelmét a telepítéskor arra is, hogy a biztonságos működés érdekében a felhasználó köteles gondoskodni saját számítógépének védelméről. Amennyiben az előfizető ezt elmulasztja, vagy nem megfelelő védelmet biztosít saját számítógépének, akkor az ebből adódó károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Az üzleti/intézményi írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az üzleti/intézményi előfizető 30 napnál nem régebbi cégkivonatát, a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát.

A természetes személy a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni vagy üzleti / intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja, a 3.3 pontban meghatározott eseteken túl akkor is, ha a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani. Ilyen például a nem megfelelő konfigurációjú előfizetői számítógép (ld. 4. számú melléklet), valamint az ügyfél által biztosítandó, hibás, vagy alkalmatlan hálózati adapterkártya, hálózati szoftver hiánya.

#### *4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése*

A létrejött előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató 30 naptári napon belül a tulajdonában lévő RLAN hálózatához kapcsolódó állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott Internet szolgáltatásokat a szerződés tartama alatt igénybe veheti. Ha az igény a bejelentéstől számított 30 naptári napon belül nem elégíthető ki, a Szolgáltató a bejelentés kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül tájékoztatja az igénylőt arról, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont felszerelésére várhatóan mely időpontban lesz lehetőség. Az igénybejelentéseket a teljesíthetőség, illetve a beérkezés sorrendjében teljesíti.

A szerződő felek az előfizető kezdeményezése alapján a fentiek teljesítésére 30 napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak. Az előfizető a szolgáltatás hozzáférési pont létesítéséért, illetve a rendszerre kapcsolásért a teljesítéskor hatályos Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletében meghatározott „belépési díjat” köteles fizetni, hacsak a szolgáltatóval másképp nem állapodott meg.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás- hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a szolgáltató tulajdonát képező - és az előfizetői szerződés mellékletén átvett - eszközöket és berendezéseket a szolgáltató belépési díj megfizetése ellenében bocsátja az előfizető rendelkezésére.

A belépési díjjal a szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni, – ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is – illetve az őt ért kár összegét beszámítani. A belépési díj nem jár vissza, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt. A szerződés megszűnését követően az előfizető a szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

#### *4.1.3. A szerződés hatálya:*

Az előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre.

## **4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása**

### *4.2.1. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei, a szolgáltatás korlátozása:*

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre.

A) Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a szünetelésről - azzal egyidejűleg - értesíti az előfizetőket.

B) Karbantartás miatti szünetelés

a) Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes a jelen ÁSZF 2.3.2 B) pontja szerinti értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként a 3 napot nem haladhatja meg.

### *4.2.2. Az előfizetői jogviszony szüneteltetése*

Az előfizetői jogviszony szünetel, ha az előfizető a szolgáltatás-hozzáférés helyének az ellátási területen belüli megváltoztatását kéri, és azt a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt nem tudja teljesíteni. A szüneteltetés időtartamára az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

## **4.3 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, jogosulatlanul vételezi.

c) 15 napon túli díjtartozás esetén, abban az esetben, ha a tartozás összege eléri a havidíj vagy annál nagyobb hátralék összegét.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

#### **4.4. Az előfizetői igények kezelése**

##### *4.4.1. Nyilvántartás és értesítés*

A szolgáltató, ha az igénybejelentést szóban tették, azt írásban, vagy elektronikus úton rögzíti, és az igényeket azok beérkezése időpontjának megfelelő sorrendben nyilvántartásba veszi. Az igénylő az adatvédelmi tájékoztató szabályai szerint a nyilvántartásba a saját adatai vonatkozásában betekinthez.

##### *4.4.2. Változás az igénylő adataiban*

Az igénylőnek az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül írásban be kell jelentenie. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel, és az igénybejelentés teljesítését jogosult megtagadni.

#### **4.5 Az előfizetői szerződés módosítása**

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása nincs.

##### *4.5.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása*

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni, amennyiben ennek műszaki feltételei fennállnak.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben a szolgáltatásból eredő díjtartozása áll fenn, illetőleg az áthelyezésnek műszaki akadálya van. Erről a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, annak megjelölésével, hogy az áthelyezést mikor tudja teljesíteni.

Az áthelyezési díj mértéke mindig az adott ingatlanra egyedileg kerül megállapításra. Ha a szolgáltató az előfizető áthelyezésre irányuló kérésének 30 napon belül műszaki lehetőség hiányában nem tud eleget tenni, azt nyilvántartásba veszi és a műszaki lehetőség létrejötte esetén teljesíti. Az áthelyezési igény teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

#### *4.5.2 Számlázási cím módosítása*

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő számlázási címében bekövetkezett változást köteles legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül szóban, vagy írásban bejelenteni a szolgáltatónak. Az előfizetői bejelentés elmulasztásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

Az előfizető kérésére a szolgáltató módosítja a számlázási címet, a változást az értesítést követően kiállított számlák vonatkozásában vezeti át. Az értesítési cím változására a 4.4.2.pont irányadó.

#### *4.5.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások*

Az előfizetői szerződés elsősorban a felek közös megegyezésével, egyező akaratnyilvánításával, írásban módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Polgári Törvénykönyvben meghatározott Általános Szerződési Feltételekre vonatkozó szabályozás figyelembevételével.

A szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. a hálózat jellegének megváltozása);
- b) ha a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei módosulnak a szolgáltató felügyeleti szervének határozata, és/vagy jogszabály módosulása alapján;
- c) a szolgáltatás díjának változása esetén a 7.1. pontban foglalt feltételek fennállása alapján, az abban foglalt korlátozásokkal.

A szerződés módosításáról a szolgáltató a 2.3.2 C) pont rendelkezései szerint köteles az előfizetőt értesíteni.

A szerződésmódosítás a) - b) pontban meghatározott eseteiben az előfizető 2.3.2 C) pontja szerinti szabályszerű értesítésével, az ott meghatározottak szerint válik elfogadottá, kivéve a 7.1 pontban meghatározott szerződésmódosítás esetét.

#### *4.5.4. Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében*

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 8 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel. A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás).

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, továbbá a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse, illetve az előfizető eltartójának kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb az átírás kezdeményezésétől számított 30 napnál. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia.

## **4.6. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése**

### *4.6.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről*

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 30 napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni írásban tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

### *4.6.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről*

#### **A) Előfizető szerződésszegése esetén**

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg.

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

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

#### **B) Előfizető díjtartozása esetén**

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés megtörténtét követő 15 napon belül nem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

#### **C) A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból**

A szolgáltató az előfizetői szerződést 60 napos határidővel jogosult felmondani az alábbi esetekben:

a) A szolgáltató szolgáltatási területének meghatározott részén a szolgáltatás nem, vagy nem működtethető gazdaságosan az előfizetők alacsony száma következtében;

b) Jóhiszemű használat szabályainak (5.3.5 pont) megszegése

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően írásban, szóban, vagy egyéb hírközlési úton köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire. Az szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, postai levélben köteles az előfizetőnek megküldeni. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt - amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást korlátozni.

A felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell :

a.) a felmondás indokát, és

b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

c.) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az előfizető az átvételt megtagadta, vagy ha a címzett ismeretlen jelzéssel érkezett vissza. Az írásban az előfizető részére küldött bármilyen értesítés a feladástól számított 5 napon belül kézbesítettnek tekintendő.

#### *4.6.3. Az előfizetői szerződés megszűnése:*

A határozott idejű szerződés megszűnik:

a határozott idő elteltével, amennyiben az előfizető a határozott idő leteltét követő 15 napon belül írásban bejelenti lemondási szándékát a szolgáltató felé. Ha a határozott idő leteltét követő 15 napon belül a szolgáltatót az előfizető nem értesíti lemondási szándékáról úgy a szolgáltatás tovább folytatódik az előfizető írásban tett lemondásáig.

- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével

- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén;

- egyéni előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös vagy eltartó;

- üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével, a felek közös megegyezésével.

- a 4.6.2 A és B pontjában meghatározott esetekben.

A határozatlan idejű szerződés a fentiekén túl rendes felmondás esetén is megszűnik.

#### *4.6.4. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén*

Amennyiben az előfizetők kivülálló okból a hálózathoz történő csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett belépési díjat időarányosan köteles részére visszafizetni.

Amennyiben a szerződés hatálya a bekapcsolást, illetve a rákötést követően nem a szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az előfizető a díj visszatérítésére nem tarthat igényt.

## **5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei**

### **5.1. Az előfizető jogai**

#### *5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem*

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni. Az adatvédelmi tájékoztatót a 6. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizetői szerződés kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás azonosítója,
- c) az egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, továbbított adat terjedelme,
- d) az egyéb szolgáltatás dátuma,
- e) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok,
- f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

Az a) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a b)-f) pont szerinti adatok pedig a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtarozás elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak
- d) az előfizető szerződésszegése esetén bármely más hírközlési szolgáltatónak, illetőleg a szolgáltatók közös adatállományának adatkezelőjének;



A szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából - közös adatbázist hoznak létre. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető fentiekben meghatározott adatait a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

a) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy

b) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett;

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatairól a fentiekben szabályozott eseteken túl a szolgáltató harmadik személyeknek felvilágosítást (ideértve az adatok továbbítását is) kizárólag az előfizető írásbeli hozzájárulása alapján adhat.

A szolgáltatót - ideértve minden tagját, alkalmazottját, megbízottját - a Hírközlési Törvény 57.§. alapján adat- és titokvédelmi kötelezettség terheli a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott közlésekkel és személyes adatokkal kapcsolatban. Ezen titoktartási kötelezettség alóli felmentésre, annak időtartamára a külön törvényekben foglalt rendelkezések az irányadóak.

### *5.1.2 Betekintési jog*

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató - személyazonosságának bizonyítását követően, kizárólag a saját személyes illetőleg számlázási adatai vonatkozásában - a betekintés lehetőségét az adatvédelmi szabályokkal összhangban az előfizető számára biztosítja.

### *5.1.3 A használat átengedése más részére*

Magán Előfizető a szolgáltatást csak abban az esetben engedheti át más személy részére, ha a szolgáltatás igénybevételekor jelen van és a használatért felelősséget vállal. Előfizető felelőssége a szolgáltatással kapcsolatban így teljes körű.

Közületi Előfizető esetében a cég ügyvezetőjének kell gondoskodnia az Internet használat leszabályozásáról, felelős személy megnevezéséről. Internet használat átengedése csakis abban az esetben lehetséges, ha a közületi Előfizető megbízott képviselője a szolgáltatás igénybevételekor jelen van.

A fentiekben túl a felek az egyéni előfizetői szerződésben eltérően rendelkezhetnek.

#### *5.1.4. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele*

Hírközlési (2001. évi XL. törvény) törvényben szabályozott tudakozó szolgáltatás a szolgáltatónál nem működik.} Szolgáltató az Internet szolgáltatás nyújtásához HelpDesk szolgálatot tart fenn, melyet az 1. számú mellékletben foglalt számokon lehet igénybe venni.

## **5.2. A szolgáltató jogai**

### *5.2.1. Az előfizető forgalmának megfigyelése*

A szolgáltató jogosult az előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására. Az adatokat bizalmasan kezeli, és kizárólag saját üzleti céljaira használja. A szolgáltató jogosult az előfizető gépét a szolgáltatásból ideiglenesen kizárni, ha azon nem rendeltetés szerinti adatforgalmat észlel, vagy ha az veszélyezteti hálózatának biztonságát.

## **5.3. Az előfizető kötelezettségei**

Az előfizető köteles a szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni. Tilos a szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módokon használni. Szolgáltató kizárja ezzel kapcsolatban teljes felelősségét harmadik személyekkel szemben is, tekintettel arra, hogy az adatforgalom tartalma felett nincs módja bármilyen kontrollt gyakorolni. Az előfizető a szolgáltató által a szolgáltatás igénybevétele céljából rendelkezésre bocsátott szoftvert kereskedelmi célra nem használhatja. Az előfizető által használt egyéb szoftverek esetében a jogtisztá felhasználást az előfizető köteles garantálni ezért a felelősség az előfizetőt terheli.

Az információvédetségért az előfizető tartozik felelősséggel. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül történik.

### *5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása*

Az előfizető a szolgáltatóval kötött szerződésben rögzíti a szolgáltatás-hozzáférési pontban alkalmazott interfész, valamint a végberendezés típusát.

A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget a végberendezés műszaki paraméterei tekintetében.

### *5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége*

- a.) Az előfizető kötelessége arról gondoskodni, hogy az alkalmazott végberendezés illetve interfész az előírt hatósági engedéllyel, vagy jogszabály szerinti megfelelési jelöléssel rendelkezzen, továbbá, hogy a szolgáltatáshoz használt berendezés, a szolgáltató hálózata csakis a szerződésben foglaltak szerint kerüljön felhasználásra.
- b.) Az előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatási-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért, ennek a hiányosságából adódó szolgáltatás kiesésért a szolgáltató felelősséget nem vállal.
- Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevételéhez használt adapterkártya (ethernet kártya) cseréjéről vagy javításáról a szolgáltatót értesíteni. Ha a bejelentés elmulasztása miatt az előfizető nem tudja igénybe venni a szolgáltatást, akkor az ebből eredő kárért a szolgáltató nem felel.
- c.) Az előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használni.
- d.) Ugyancsak az előfizető kötelessége a tartalomra vonatkozó egyéb jogszabályokban foglaltak betartása. Ellenkező esetben a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani. Előfizető tudomásul veszi, hogy az illegális felhasználásért az előfizető felelős akkor is, ha a szolgáltatás igénybevételét nem legálisan átengedte másnak.
- e.) Amennyiben az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a szolgáltatónak bizonyított kárt okoz, az előfizetőnek azt meg kell térítenie.

### *5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele*

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. Ennek során ellenőrzi az előfizető 5.3.2. pontban foglalt kötelezettségeinek megtartását. A szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének illetve a hibaelhárításnak a érdekében jogosult a területre való bejutáshoz, ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az előfizetőnek a hibát, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás hozzáférési illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az előfizetőnél felmerült hozzáférési pont utáni meghibásodás, vagy üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak.

#### 5.3.4. Díjfizetés

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon, a szolgáltatás mindenkori díjának megfelelően.

Az előfizető a szerződésben meghatározott belépési díjat köteles fizetni. A havi díj az előre fizetendő előfizetési (hozzáférési) díjat és az igénybevételi díjat tartalmazza.

##### Számlázás gyakorisága

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiektől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt. Új előfizető esetében szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és folyamatos díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

##### A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni. A szolgáltató által az előfizetői szerződésben megadott címre kiküldött (eljuttatott) fizetési értesítők a feladást követő 5. napon kézbesítettnek tekintendők.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

##### Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben – az ügyfélszolgálati irodában – vagy pénzügyintézeteken keresztül egyenlítheti ki számláit.

##### 1. Pénzügyintézeteken keresztül történő fizetési módok:

1. az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési megbízás)
2. az előfizető részéről átutalással;
3. felhatalmazó levél alapján azonnali beszédési megbízással;

Két utóbbi esetben előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

## Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap.

A késedelmi kamat százalékos mértéke mind az egyéni előfizető esetében mind az üzleti előfizetők esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres értéke.

### 5.3.5. A jóhiszemű használat szabályai

#### 5.3.5.1. Általános elvek

Jelen pontban foglalt előfizetői kötelezettségek célja az, hogy a szolgáltató a többi vétlen előfizető, illetve más szolgáltatók Internet előfizetőinek védelmében megakadályozza a szolgáltatás igénybevételének olyan módjait, melyek jog-, illem-, és/vagy erkölcsi szabályba ütköznek, vagy az előfizetői szerződés rendelkezéseinek megsértésével korlátozzák a szolgáltató hálózatának az előfizetők által elvárható elérhetőségét, használatát. Ide értjük azt is, amikor az előfizető kereskedelmi méretű hálózati forgalmával kiszorít más előfizetőket a hálózatról. A jelen pontban felsorolt előfizetői magatartások példálózó jellegűek.

Jelen pontban foglalt bármely kötelezettség megsértése esetén a szolgáltató jogosult a felhasználót felszólítani a szerződésszegés megszüntetésére. Ennek eredménytelensége, illetve a felszólítás után a felszólításban meghatározott szerződésszegés ismételt elkövetése esetén újabb felszólítás nélkül a szolgáltató jogosult az előfizetővel kötött szerződés felmondására a 4.6.2 pontban foglaltak szerint.

A felszólítás, az alkalmazott szankciók jelen 5.3.5.1 pontban foglaltak mellett alkalmazandó, illetve azoktól eltérő különös szabályait az 5.3.5.2-5.3.5.8 pontok tartalmazzák.

#### 5.3.5.2. A szolgáltatás átengedése harmadik személy részére, számítógép szerződésszegő csatlakoztatása a hálózathoz

A szolgáltatást az előfizető csak saját maga veheti igénybe, annak harmadik személy részére történő átengedésre kizárólag, a szolgáltató előzetes írásbeli engedélye alapján jogosult.

Az előfizető kizárólagosan a szolgáltató írásos beleegyezésével (ez irányú szerződés megkötésével) jogosult a hálózat használatának harmadik személy részére történő átengedésére, vagy kereskedelmi tevékenység folytatására.

Kereskedelmi tevékenységnek minősül különösen:

1. Internet-hozzáférés biztosítása harmadik személy részére oly módon, hogy a harmadik személy bármilyen módon az előfizető hálózati hozzáférésén keresztül kapcsolódik a szolgáltató hálózatához, Hozzáférés (hosting) és csomagtovábbítási (routing) szolgáltatások nyújtása a szolgáltató hálózatának igénybevételével,

beleértve a proxy-t, elektronikus postát, hírszolgáltatást, hírbetáplálást, http, ftp, irc, dhcp vagy egyéb szolgáltatások nyújtása,

2. Kereskedelmi tevékenységnek nem csak az minősül, ha a fenti jogállást megvalósítja az előfizető (tehát valaki ténylegesen igénybe veszi a gépét), hanem az is, ha a hálózatbiztonsági ellenőrzés során kiderül, hogy a gép beállításai alapján alkalmas ilyen szolgáltatás nyújtására, akár igénybe veszi valaki más, akár nem. Az előfizető a szolgáltatási csomagokban meghatározott számú számítógépet az ott megfogalmazott műszaki feltételekkel csatlakoztathat a hálózathoz.

Amennyiben az előfizető bármely, a fentiekben megnyilvánuló szerződésszegést követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az előfizető a közvetlen elkövető, de az előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal felfüggeszti a hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység indoklására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével. Ha a szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre (az előfizető a szerződésszegést nem szünteti meg), a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani a 4.6.2 pontban szabályozottak szerint.

#### 5.3.5.4. Elektronikus posta használata (E-mail)

##### A) Elektronikus posta küldése és fogadása

Az előfizető részéről elektronikus posta küldése és fogadása során az alábbi magatartások minősülnek rosszhiszeműnek és a szerződés megsértésének:

1. más Internet-használók megengedhetetlen kifejezésekkel, és/vagy e-mail üzenetek gyakoriságával vagy méretével való zaklatása, fenyegetése, illetve megsértése;
2. lánc-jellegű (a címzettet a levél továbbküldésére felhívó) levél továbbítása illetve mások felhívása ilyen jellegű levél küldésére, tekintet nélkül arra, hogy a címzett kívánja-e az ilyen jellegű levél vételét;
3. olyan üzenet küldése, amelynek fejléce a jogos felhasználó engedélye nélkül annak címét tartalmazza (levél feladójának vagy más paraméterének hamisítása);
4. nagy tömegű vagy kereskedelmi jellegű üzenetek küldése. Ilyenek minősül többek között a kereskedelmi reklámok, közlemények, jótékonyági kérések, aláírásra szánt petíciók és vallásos üzenetek tömeges feladása;
5. levélbomba küldése. Levélbombának minősül az olyan üzenet, amelyet a feladó egyszerre több ezer példányban küld el a címzetteknek;
6. terjedelmes üzenet(ek) és fájl(ok) feladása, azzal a céllal, hogy egy meghatározott szerver használatát és/vagy egy előfizető számára a hálózat használatát lehetetlenné tegye;

7. egyéb, az Internet illetve a szolgáltató hálózatának olyan elektronikus levelekkel, üzenetekkel történő terhelése, amely a hálózat bedugulásához, lassulásához, esetlegesen részleges vagy teljes leállításához vezet;
8. vírusos levelek szándékos továbbítása;

A szolgáltatói oldalon nem minősül kéretlen levélnek és nem illő felhasználásnak az, ha a szolgáltató technikai információit (pl. tervezett karbantartás, kiesés, stb.) illetve az Internet szolgáltatással kapcsolatos akciók marketing értesítőit (amennyiben azok küldését az előfizető nem tiltotta meg) postázza az előfizetők számára, az ilyen leveleket az előfizető túrni köteles.

Amennyiben az előfizető a fenti rendelkezéseket megszegi a szolgáltató jogosult a hálózat és a többi előfizető védelme érdekében az előfizetői hozzáférés azonnali felfüggesztésére, és ezzel egyidejűleg az előfizető írásbeli figyelmeztetésére a szerződésszegés abbahagyásáról, és a jogkövetkezményekről. A szolgáltató a felfüggesztés helyett jogosult az előfizető e-mail szolgáltatását az előfizetői szerződésszegés időtartamára korlátozni, és erről az előfizetőt egyidejűleg írásban tájékoztatni.

Amennyiben az előfizető a fenti rendelkezést nem szünteti meg a szolgáltató jogosult az előfizető szerződését a 4.6.2 pontban foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

B) Levéltárhely (levélszekrény) korlátozás:

Az előfizető levelesládájában a szolgáltató csak egyéni megállapodás szerint meghatározott mennyiségű levelet köteles tárolni. Ha a levélszekrény tartalma eléri a megállapodott maximális mennyiséget, erről a szolgáltató az előfizetőt e-mail-ben értesíti, és felszólítja, hogy ürítse ki a levélszekrényét. A szolgáltató az ezen értesítést követő üzenetet mindaddig visszaküldi a feladónak, amíg az előfizető nem teremt üres helyet levélszekrényében. A szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal azon károkért, amelyek abból erednek, hogy az előfizető azért nem kapja meg az üzenetet, mert azt, tárolóhely hiányában visszaküldte a feladónak.

#### 5.3.5.5. Hírcsoportok, levelező listák használata (News)

Hírcsoportnak minősülnek azok a vitacsoportok, amelyekben hasonlóan gondolkodó személyek nézeteket cserélnek egymással bizonyos kölcsönös érdeklődésre számot tartó témákban.

Az előfizető a hírcsoportok használata során az alábbi előfizetői magatartások minősülnek rosszhiszeműnek és a szerződés megsértésének:

- hirdetések vagy promóciós anyagok terjesztése;
- olyan üzenetek küldése, amelyek harmadik személyek szellemi tulajdonához - mint például szoftverekhez, zeneművekhez és fényképekhez - fűződő jogait sértik;
- azonos tartalmú, nagy mennyiségű üzenet küldése különböző hírcsoportokba;
- lánc-jellegű levelek küldése;
- olyan tartalmú üzenetek küldése bizonyos hírcsoportokba, amelyek nem az adott témával foglalkoznak ('off-topic posting');

- az üzenetek fejlécében fellelhető információk meghamisítása;
- más nevében abból a célból küldött üzenetek, hogy bárkit akadályozzanak az Internet használatában.
- az adott hírcsoportra az üzemeltetők által megállapított szabályokat sérti.

A jelen pontba foglalt kötelezettség megsértése esetén a szolgáltató jogosult a felhasználót e-mailben küldött írásbeli értesítéssel felszólítani a tevékenység azonnali abbahagyására és annak elmulasztása jogkövetkezményeire.

Ennek eredménytelensége esetén a szolgáltató jogosult az előfizetővel kötött szerződés felmondására a 4.6.2 pontban foglaltak figyelembevételével.

#### 5.3.5.6 Interneten történő beszélgetések (Chat)

Az előfizető a másokkal Interneten keresztül történő kapcsolattartás során köteles figyelemmel lenni az alábbi magatartási, etikai szabályokra, azaz tartózkodnia kell az alábbi magatartási formáktól:

- fölösleges szitkozódás,
- harmadik félhez fűződő szerzői és egyéb szomszédos jogok megsértése;
- törvénytörő információk terjesztése;
- más felhasználó zaklatása, sértegetése
- ú.n. árasztás (a szöveg ismételt bemondása a csatornára, annak elárasztása ismétléssel);
- sértő címet viselő csatornák létrehozása;
- sértő gúnynevek használata;
- reklám terjesztése
- vírusok terjesztése
- a használt beszélgető hálózatra és csatornára vonatkozó helyi írott és íratlan szabályok megsértése. A jelen pontba foglalt kötelezettség megsértése esetén a szolgáltató jogosult a felhasználót e-mailben küldött írásbeli értesítéssel felszólítani a tevékenység azonnali abbahagyására.

Ennek eredménytelensége esetén a szolgáltató jogosult az előfizetővel kötött szerződés felmondására a 4.6.2 pontban foglaltak figyelembevételével.

#### 5.3.5.7 Honlapok használata

A honlapra történő információ felvitel során az előfizető az alábbi magatartási szabályokat köteles megtartani:

- tartózkodás harmadik személy szerzői jogának vagy egyéb szomszédos jogának megsértésétől, értve ez alatt a védjegyhez fűződő jogokat is;
- tartózkodás jogszabályba, illetőleg az általános erkölcsi normákba ütköző anyagok honlapon való megjelenítésétől, védjegyhez kapcsolódó jogok megsértéséről;
- tartózkodás a honlap kereskedelmi célokra történő használatától;

Amennyiben az előfizető az előzőekben foglaltakat megsérti, a szolgáltató jogosult felfüggeszteni a tárhely elérését, és e-mailben felszólítást küldeni az előfizetőnek, felszólítva őt a magatartástól való tartózkodásra. Ennek eredménytelensége esetén a



szolgáltató jogosult arra, hogy a kérdéses közléseket és információkat eltávolítsa a honlapról.

#### 5.3.5.8 Általános magatartási szabályok

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során az előfizető köteles mind a rendelkezésére bocsátott eszközöket (műszaki berendezések, hálózati kártyák és szoftver), mind magát a szolgáltatást rendeltetésszerűen, mások jogainak, jogos érdekeinek figyelembevételével, az általánosan elvárható erkölcsi normák szerint használni.

Ennek keretén belül az előfizető számára az alábbi tevékenységek tiltottak:

1. felhatalmazás, illetőleg engedély nélkül behatolni más számítógép rendszerekbe, felhasználói adatokba, illetve szoftverekbe (hacking, tiger team) vagy erre utaló felhívást közzé tenni;
2. előzetes engedély nélkül módosítani vagy törölni más felhasználók adatait;
3. vírusok terjesztése, fejlesztése;
4. más felhasználók vagy szolgáltatók számítógépeinek vagy ezen gépek portjainak keresése (portscan), figyelése, másolása, hibás adatcsomagokkal a működés megzavarása, ismert programhibák kihasználása a célgép megzavarásának céljával;
5. a szolgáltató hálózatának, illetőleg egyes hálózat elemeinek szándékos, illetőleg gondatlan megrongálása.
6. Szolgáltató engedélye nélküli hálózatmegosztás létrehozása;
7. Szerzői, szomszédos vagy egyéb törvényben meghatározott jogokat sértő anyagok továbbítása, lopott szoftver kereskedelem, cserebere (warezolás);
8. Olyan hálózati forgalom mennyiséget generálni, amely már túlmutat az egyéni felhasználáson.

Amennyiben az előfizető bármely, a fentiekben megnyilvánuló szerződésszegést követ el - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az előfizető a közvetlen elkövető, de az előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontba foglalt tiltott tevékenység valamelyikét – a szolgáltató azonnal felfüggeszti a hálózati hozzáférést és ezzel egyidejűleg felszólítja a fenti tevékenység indoklására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra a jogkövetkezmények feltüntetésével. Ha a szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre (a szerződésszegést az előfizető nem szünteti meg), a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani a 4.6.2 pontban szabályozottak szerint.

## 5.4. A szolgáltató kötelezettségei

### 5.4.1 Hírközlési titoktartás

A titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelőséggel tartozik.

A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, a szolgáltatóval azonos módon terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség alóli felmentésre, illetőleg a tevékenység megszűnése után fennálló időtartamára a hatályos jogszabályokban foglalt rendelkezések az irányadóak.

#### 5.4.2. *Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje*

A) Az ügyfélszolgálat eljárási rendje

Eljárás kérelmek és panaszbejelentés esetén

Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi. A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

A szolgáltató a bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül. Abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya. A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

A vizsgálat folyamán a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

1. Volt-e korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
2. Területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata;
3. Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet;
4. Az összes adat birtokában a szolgáltató telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes - még tisztázatlan - körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az előfizető a számlareklamációjának elutasítása esetén jogosult 1. számú mellékletben felsorolt szervek vizsgálatát kérni.

Ha a szolgáltató az előfizetői panasznak nem ad helyt, és a felek egymással nem tudnak megegyezni, abban az esetben az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a felek alávetik magukat a Kecskeméti Városi Bíróság. (Cím: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 17-19. Postacím: 6001 Kecskemét, Pf. 143.) kizárólagos illetékességének. Az 1. számú melléklet tartalmazza továbbá azon fogyasztóvédelmi szervek, illetékes hatóságok felsorolását, amelyeknél az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti.

B) A hibabejelentés, hibaelhárítás eljárási rendje

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

A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 1. számú mellékletben megadott telefonszámain.

A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok (az előfizetőhöz telepített berendezések gyári száma (MAC cím) és a hozzáféréshez szükséges adapterkártya címe (MAC cím)).

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy olyan hiba okból ered, mely nem tartozik jelen szerződés hatálya alá,
- b.) a hiba kijavítását megkezdte,
- c.) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges - az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett havidíj egy napra vetített összege.

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

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

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatót kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatót a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

#### *5.4.3 Kártérítés*

A távközlési előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel az előfizető bejelentése alapján indult eljárásban.

Nem kell a szolgáltatót megtérítenie az elmaradt hasznót, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező végberendezés okozta

- a hiba a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonban lévő végberendezésben van,

- hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta, a hibát nem jelentették be,

- a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás az Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatás szünetelés.

Nem kell a szolgáltatót megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

## **6. A szerződő felek felelőssége**

### **6.1. Az előfizető felelőssége, szerződésszegése**

Az előfizető felel az előfizetői szerződés megszegéséből, így különösen az általa használt, nem a szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében álló hálózat és készülék

meghibásodásából, a nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a távközlő eszközök ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizetőt, amennyiben a számla összegét esedékességének időpontjáig nem fizeti meg, késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A késedelmi kamat fizetés kezdő napja az esedékességet követő nap. A késedelmi kamat a késedelembe eséstől a tartozás kiegyenlítéséig terjedő időre számítandó. A késedelmi kamat mértéke a Ptk. szerinti kamatüzleti/intézményi előfizetők esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres szorzata.

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért az előfizető felelős, a szolgáltató követelheti kára megtérítését.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. antenna, beltéri egység) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni.

Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 3. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.

#### *6.1.1. Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei*

Az Internet szolgáltatás viszonteladása kizárólag egyedi szerződés alapján történhet.

#### *6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése*

A hozzáférés jogosulatlan igénybevétele esetén a felelősség az előfizetőt terheli.

### **6.2. A szolgáltató felelőssége, szerződésszegése**

A szolgáltató felel azért, hogy a szolgáltatása megfeleljen az Általános szerződési feltételek és az előfizetői szerződés előírásainak, illetve a jogszabályokban és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményeknek.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni. Az Internet szolgáltató felelőssége a Szolgáltató által biztosított hálózatra terjed ki. Előre, szabályszerűen bejelentett karbantartás miatt szükséges üzemszünetek nem tekinthetők hibás teljesítésnek.

### **6.3. Vis maior**

A szerződés szempontjából vis maiornak számít, tehát sem a szolgáltató, sem az előfizető nem tartozik felelőséggel háborús cselekmények, hagyományos és elektronikus szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, szélsőséges időjárási viszonyok, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi, a rendőrségi és a nemzetbiztonsági törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

## **7. Díjszabás**

### **7.1. A díjazás és a számlázás alapelvei**

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

A szabadáras adathálózati (Internet) szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulhatnak. Ezen túlmenően a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult módosítani, amennyiben azt a gazdasági, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

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

#### *7.1.1. Előfizetési díjak*

Havi előfizetési díj

Az előfizetési díjat a szolgáltató havonta előre számláz az Előfizető számára, lehetővé téve ezáltal az adathálózati szolgáltatások igénybevételét.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), különbözik. A díjtételeket a 3. sz. melléklet tartalmazza.

### **7.2 Egyszeri csatlakozási díj:**

A szolgáltató a szerződés megkötését követően a rendszerbe való belépésért egyszeri csatlakozási díjat számol fel, melynek díjszabása általában közelítőleg 15.000 Ft, de pontos összegét egyéni megállapodás alapján állapítja meg.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlő berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett távközlő berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni.

Kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett távközlő berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt „kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj” fizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő.

### **7.3. Hozzáférési díjak mértéke**

#### *7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj), csökkentett előfizetési díj*

Az Előfizető által havonta előre fizetendő alapszolgáltatás hozzáférési díjak mértékét a mindenkori díjszabás tartalmazza. Az előfizetői díjakat a szolgáltató előfizetőként módosíthatja, melynek díját az Egyéni előfizetői szerződés tartalmazza.

#### *7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai*

Az Előfizető által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások díjainak mértékét (havonta, előre fizetendő) a mindenkori díjszabás tartalmazza.

### **7.4. Jeltovábbítási díjak**

#### *7.4.1. A szolgáltatások jeltovábbítási díjai*

A szolgáltatás jeltovábbítási díjait a 3. sz. melléklet tartalmazza. A jeltovábbítási díjon túlmenően a szolgáltató többletdíjat az előfizetőkkel szemben nem érvényesít.

## **8. A szolgáltatás megfelelése az előfizető szempontjából**

### **8.1. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

A szolgáltatás minőségi célértékeit, azok értelmezését és teljesülésük mérésének módszerét a jelen ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

Az adathálózati (Internet) szolgáltatásnak a szolgáltatás-hozzáférési pontokon a jogszabályokban, így különösen a hatályos szabványokban meghatározott minőségi követelményeknek és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményeknek, továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételek és az előfizetői szerződés előírásainak kell megfelelnie.

#### *8.1.1. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton*

Az előfizető az alapszolgáltatás hozzáférési díjának (előfizetési díj) ellenében a szolgáltatást 95% használhatósággal veheti igénybe.

Az Szolgáltató hálózatának az Internet hálózathoz csatlakozásait fokozatosan bővíti, növeli az adatátviteli sebességet.

#### *8.1.2. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége*

Az előfizető számára a nap 24 órájában a várakozásmentes hozzáférés biztosított, a sebesség azonban változik az igénybevevők, illetve a nemzetközi vonalak és a cél számítógép terhelésétől függően.

#### *8.1.3. Mindenkor garantált sávszélesség*

A szolgáltató az előfizető felé mindenkor garantálja a minimális sávszélességet ami 128/16 kbit/sec, azonban a maximális sávszélességet az egyéni előfizetői szerződés tartalmazza.



## **8.2. A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről**

Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

## **1. sz. melléklet**

### **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE**

Cím: 6050 Lajosmizse, Kossuth Lajos utca 52.

Telefon: +36/76/814-891

+36/20/342-8976

+36/30/976-2024

+36/70/641-3939

E-mail: [netkucko@nefty.hu](mailto:netkucko@nefty.hu)

web: <http://www.nefty.hu/internet>

Ügyfélfogadási idő: K,Sz,P: 9-13 óráig, H: 9-12 és 14-17 óráig, Cs: 14-17 óráig

Amennyiben az előfizető a szolgáltató döntéssel nem ért egyet, úgy panaszával az alábbi szerveket jogosult megkeresni:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága

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

A területi irodák címe:

1. Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

2. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda

7624 Pécs, Alkotmány u. 23.

4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

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

Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek:

1. Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488,

2. Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

9701 Szombathely, Hollán E. u. 1. Telefon: (94) 312-177,

3. Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10. Telefon: (92) 313-597,

4. Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

- 8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefon: (88) 421-812, Telefax: (88) 327-037,  
5. Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
2800 Tatabánya, Fő tér 4. Telefon: (34) 311-846, Telefax: (34) 311-873  
6. Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14. Telefon: (22) 312-324, Telefax: (22) 311-577  
7. Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7400 Kaposvár, Fő u. 57. Telefon: (82) 410-026, Telefon/Telefax: (82) 424-151  
8. Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7623 Pécs, József A. u. 10. Telefon: (72) 507-060, Telefax: (72) 507-062,  
9. Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefon: (74) 411-983, Telefax: (74) 411-749,  
10. Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
1052 Budapest, Városház u. 7. Telefon: (1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808,  
11. Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,  
12. Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490,  
13. Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefon: (36) 311-093, Telefax: (36) 321-796,  
14. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelőség  
5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: (56) 343-603  
15. Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6741 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-  
335

## **2. sz. melléklet**

Szolgáltatási területek:

Lajosmizse, Felsőlajos, Kerekegyháza közigazgatási területe

### 3. sz. melléklet

#### Szolgáltatási díjcsomagok

Díjcsomag	Sávszélesség (letöltés/feltöltés) [Mbit/sec]	Garantált le/feltöltési sebesség [Mbit/sec]	Csomag díja [Ft / hó]
Netkuckó I.	1,00 / 0,128	0,128 / 0,032	4000
Netkuckó II.	2,00 / 0,256	0,256 / 0,064	5500
Netkuckó III.	4,00 / 0,512	0,512 / 0,128	7000

#### Egyéb díjak:

Szerződés módosítás	díjmentes
Végpont áthelyezési díj	2 000,00 Ft

Szerződés módosítás, tulajdonos váltással (új tulajdonos által fizetendő)	1500 Ft
Szabálytalan vételezés felderítési, elhárítási díj (vétkes részére)	20000 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	500 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	500 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	1000 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	1000 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége egyéni előfizetőnél	1000 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége közületi előfizetőnél	1500 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - előfizető kérésére történő szüneteltetésnél	1000 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - díjhátralékos előfizető esetében	3000 Ft
Kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	3000 Ft
Előfizetői csomag módosítás díja	díjmentes

#### **4. sz. számú melléklet**

##### Rendszerkövetelmények

A szolgáltatás igénybevételéhez az előfizetőnek rendelkeznie kell olyan berendezéssel, amely általánosan elfogadott típusú számítógép (pl.: pc, machintos, sun, stb.) vagy HIF engedélyes Internet szabványoknak megfelelő hálózati berendezéssel (pl.: router). Ezen berendezésnek képesnek kell lennie szabvány RJ45-ös csatlakozón szabvány szerinti UTP kábel fogadására és ezen IEEE802.3 hozzáférési protokollal az internetes TCP/IP szabványcsomag szerint kommunikálni. **Az ügyfél köteles az IETF RFC 2131 és az RFC 2132-es szabványai szerint DHCP protokollt használni.**

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára és szakemberei azon ügyfeleinek tud telepítéshez segítséget nyújtani, akik szokványos pc-vel, működő ethernet kártyával rendelkező a Microsoft Windows 98, ME, 2000, XP vagy Linux operációs rendszerrel rendelkeznek.

Személyi számítógép használata esetén az alábbi paraméterekkel rendelkező gépre van szüksége az előfizetőnek:

AT kompatibilis PC-re a következő paraméterekkel:

- legalább 64 MB RAM (javasolt 128 MB vagy több)
- minimum 100 MB szabad tárterület
- Ethernet kártya 10Base-T fizikai interfésszel
- CD-ROM meghajtó, billentyűzet és egér
- SVGA grafikus vezérlőkártya (HighColor felbontás ajánlott)
- operációs rendszer (Windows 98, Me, 2000, XP, Vista vagy Linux)

A szolgáltatás a fentiektől eltérő számítógéppel és operációs rendszerrel is működik, de felhasználói támogatást jelenleg csak az említett konfigurációkhoz és rendszerekhez tudunk biztosítani.

## 5. sz. melléklet

A szolgáltatás minőségi minimál és célértékei:

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célértékek
az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	30 nap
az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	3 nap
a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95,00%
a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).	99,95%

### Használhatóság az Internet hozzáférési ponton

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott adathálózati szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatási csomagok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a Szolgáltató hálózatával kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat az Internet szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembevételével minimum: 95,0 %.

A szolgáltató az Internet hálózati kapcsolatszolgáltatások esetén vállalja, hogy a szolgáltatás biztosításának ideje alatt, az estek 98%-ban az TCP adatsomagok továbbításának ideje (válaszidő) nem rosszabb mint 200 msec az előfizetői végberendezés és a szolgáltató helyi fejállomása között.

Az előfizetői interfészeket leíró ajánlások, szabványok

Az előfizetői felületen a kommunikációt a következő főbb szabványok írják le:

Fizikai réteg: IEE 802.3    Adatkapcsolati réteg: IEE 802.3

RFC 894 - Standard for the transmission of IP datagrams over Ethernet works

RFC 1042 - Standard for the transmission of IP datagrams over IEEE 802 works

Hálózati réteg: RFC 791 - Internet Protocol

RFC 792 - Internet Control Message Protocol

RFC 826 - Ethernet Address Resolution Protocol

RFC 919 - Broadcasting Internet datagrams

LAN hálózaton nyújtott adathálózati szolgáltatás esetén

Az előfizető felé a szolgáltatás Ethernet (IEEE802.3) interfészen keresztül valósul meg.

A fizikai interfész 10 vagy 100 Mbit/s sebességű Ethernet csatlakozó, 10Base-T vagy 100Base-T fizikai interfésszel. Az előfizető a hálózatra csatlakoztatott, az Ethernet szabványnak megfelelő eszközzel (általában számítógép) veheti igénybe a szolgáltatást.

A szolgáltatási felelősségi határ a szolgáltató által biztosított ethernet interface.

Szállítási réteg: RFC 768 - User Datagram Protocol

RFC 793 - Transmission Control Protocol

Alkalmazási réteg (csak a főbb protokollok):

RFC 821 - Simple Mail Transfer Protocol

RFC 854 - Telnet Protocol specification

RFC 977 - Work News Transfer Protocol

RFC 1034 - Domain names - concepts and facilities

RFC 1035 - Domain names - implementation and specification

RFC 1157 - A Simple Work Management Protocol (SNMP) RFC 1725 - Post Office Protocol - Version 3



## **6 sz. Melléklet**

### **ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

A szolgáltató adatszolgáltatást csak a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992 évi LXIII. törvény figyelembe vételével végzi.

Adatkezelési tevékenysége során a szolgáltató jogosult a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény adatkezelési rendelkezéseinek figyelembevételével eljárni.

Az előfizető kérelmére a szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, illetve a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

Az előfizető által megadott személyes adatokat a szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeinek a teljesítéséhez, továbbá az ugyanebben részletezett előfizetői kötelezettségek nem teljesülése esetén használhatja fel. Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul, hogy ha az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy a szolgáltató a szükséges személyes adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére előfizetői azonosítás és/vagy követelésérvényesítés céljából adatkezelésre és feldolgozásra átadja. Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét, kizárólag a saját adatok vonatkozásában, az előfizető számára biztosítja.

A szolgáltató garantálja azt, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hálózata megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek. A szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített előfizetői nyilatkozatnak megfelelően jár el a referencialistában történő megjelenítéssel kapcsolatban. A szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést és adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés, vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teszi lehetővé. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli. A szolgáltatás keretében a szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét kizárólag a saját adatok vonatkozásában, az előfizető számára biztosítja.

A Hírközlési Területi Hivatal a szolgáltató jogszabályban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni. Szolgáltató az adatvédelmi jogszabályokban meghatározott betekintési jogokat is biztosítja.