



Elektro Prompt 2000 Kft.

# Általános Szerződési Feltételek

Internet–szolgáltatáshoz

|                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| Készült:          | 2003. március 25.      |
| Utolsó módosítás: | 2009. június 30.       |
| Hatályos:         | 2009. augusztus 01-től |

## TARTALOMJEGYZÉK

|  |    |
|--|----|
| 1. Szolgáltató neve, címe, elérhetősége .....  | 5  |
| 1.1. Szolgáltató neve, címe.....   | 5  |
| 1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának neve, címe, hírközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje   | 6  |
| 2. Az ÁSZF tárgya és hatálya .....   | 6  |
| 2.1. ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya .....  | 6  |
| 2.2. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya .....   | 6  |
| 2.3. ÁSZF közzététele.....   | 7  |
| 2.4. Értesítés az ÁSZF változásáról .....  | 7  |
| 3. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása .....  | 8  |
| 3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai ..... | 8  |
| 3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....   | 8  |
| 3.1.1. Igénybejelentés .....   | 8  |
| 3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése.....   | 9  |
| 3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....   | 9  |
| 3.2.1. Általános feltételek .....  | 9  |
| 3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás .....   | 9  |
| 3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás .....   | 10 |
| 3.2.4. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek .....  | 10 |
| 3.2.5. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek .....   | 10 |
| 3.3. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli, területi és egyéb korlátai .....  | 13 |
| 4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítése .....   | 14 |
| 4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje .....   | 14 |
| 4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása .....  | 14 |
| 4.3. Alvállalkozók alkalmazása .....   | 14 |
| 5. Szolgáltatások minősége.....  | 14 |
| 5.1. Minőségi célértékek értelmezése .....   | 14 |
| 5.1.1. Új hozzáférés létesítési idő .....  | 14 |
| 5.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje .....  | 14 |
| 5.1.3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje.....  | 15 |
| 5.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA) .....  | 15 |
| 5.1.5. Ügyfélszolgálati ügyintéző időben történő bejelentkezési ideje .....  | 15 |
| 5.1.6. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés .....   | 15 |
| 5.1.7. Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés .....   | 15 |
| 5.1.8. A garantált le- és feltöltési sebesség .....  | 16 |
| 5.2. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése.....   | 16 |
| 5.3. A minőségi célértéktől való eltérés .....   | 16 |
| 5.4. Minőségi célérték miatti előfizetői vita .....  | 17 |
| 5.5. Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei .....  | 17 |
| 6. Az előfizetői szerződés megkötése .....   | 18 |
| 6.1. Előfizetői nyilatkozat .....  | 18 |
| 6.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....  | 18 |
| 6.2.1. Természetes személy (Magán) előfizető esetén .....  | 18 |
| 6.2.2. Nem természetes személy (Üzleti) előfizető esetén .....   | 19 |
| 6.3. Előfizetői jogviszony létrejötte.....   | 19 |
| 6.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok.....  | 19 |
| 7. Az előfizetői szerződés módosítása .....  | 20 |
| 7.1. Az előfizetői szerződés módosítás az Előfizető kérésére, adatváltozás bejelentése.....  | 20 |
| 7.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra, és az Előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja .....  | 21 |
| 7.3. Áthelyezés .....  | 22 |
| 7.4. Átírás.....   | 22 |
| 8. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése.....  | 23 |

|   |    |
|---|----|
| 8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére .....  | 23 |
| 8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt .....                                  | 23 |
| 8.3 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető felróható szerződésszegése esetén .....                        | 24 |
| 9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása.....  | 25 |
| 9.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozása az Előfizető felróható szerződésszegése esetén .....                           | 25 |
| 10. Az előfizetői szerződés megszűnése .....  | 27 |
| 10.1. Az előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról .....  | 27 |
| 10.2. Az előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról.....   | 27 |
| 10.3. Egyéb szabályok a szerződés megszűnésével kapcsolatban.....   | 29 |
| 11. Hibabejelentés.....   | 30 |
| 11.1. A hibabejelentő elérhetősége .....  | 30 |
| 11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek .....   | 30 |
| 11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....  | 30 |
| 11.4. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzése és a hibaelhárítás lehetővé tétele .....                                | 31 |
| 11.5. Az Előfizető bejelentési kötelezettsége .....   | 31 |
| 11.6. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....  | 31 |
| 11.7. A fizetendő kötbér mértéke.....   | 32 |
| 11.8. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke ..... | 32 |
| 12. Ügyfélszolgálat .....   | 32 |
| 12.1. Ügyfélszolgálat működése.....   | 32 |
| 12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje, díjreklamáció módja.....   | 33 |
| 12.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, a felügyeleti szervek elérhetőségei .....       | 34 |
| 12.4. Értesítési eljárások.....   | 35 |
| 13. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei.....   | 36 |
| 13.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása .....   | 36 |
| 13.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége .....  | 36 |
| 14. Adatkezelés, adatbiztonság .....  | 36 |
| 15. Díjszabás, díjfizetés, számlázás .....  | 37 |
| 15.1. A számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja.....  | 37 |
| 15.2. Egyszeri díjak.....   | 37 |
| 15.3 Rendszeres díjak .....   | 38 |
| 15.4. Díjazási időszakok .....  | 38 |
| 15.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások.....  | 39 |
| 15.6. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása.....   | 39 |
| 15.7. Kamatok.....  | 39 |
| 16. A Szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....  | 39 |
| 17. Vis maior.....  | 39 |
| 18. Irányadó jog.....   | 40 |
| Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások.....   | 41 |
| I. Alapszolgáltatások .....   | 41 |
| I.1. Hozzáférési pont kiépítése .....   | 41 |
| I.2. Előfizetői szolgáltatások .....  | 41 |
| II. Kiegészítő szolgáltatások .....   | 41 |
| II.1. Adatforgalom mérése, az adatforgalom túllépése (forgalommérési díjcsomagnál).....                                   | 41 |
| II.2. Postaláda (mailbox) szolgáltatás .....  | 42 |
| II.3. SMTP szolgáltatás .....   | 42 |
| II.4. Web tárhely .....   | 42 |
| II.5. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül .....   | 43 |
| II.6. Domain név regisztrálás, fenntartás.....  | 43 |
| II.7. DNS szerver szolgáltatás.....   | 43 |
| II.8. Fix, publikus IP cím .....  | 43 |
| II.9. Virtuális webszerver szolgáltatás.....  | 43 |
| II.10. Szerver szolgáltatás (hosting, co-location) .....  | 44 |
| II.11. Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése .....   | 44 |
| Előfizetői szerződés.....   | 45 |
| Adatbiztonsági szabályzat.....  | 47 |
| 1. Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme .....   | 47 |
| 2. A személyes adatok kezelésének jogi háttere .....  | 47 |

|  |    |
|--|----|
| 3. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....   | 48 |
| 4. Adatbiztonság, információszolgáltatás, betekintés .....   | 49 |
| 5. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama..... | 50 |
| 6. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai.....   | 54 |
| 7. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata .....  | 55 |
| 7.1. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése.....   | 55 |
| 7.2. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése.....  | 55 |
| 7.3. Szerződésmódosítás .....  | 56 |
| 7.4. Reklamáció kezelés / Hibabejelentés.....  | 56 |
| 7.5. Követelés behajtása.....  | 56 |
| 7.6. Piackutatás .....   | 56 |
| 7.7. Közös adatállomány (feketelista).....   | 57 |
| 7.8. Előfizetői címtár .....   | 58 |
| 7.9. Egyebek.....  | 58 |
| Adatbiztonsági tájékoztató.....  | 59 |
| Etikai kódex .....   | 60 |
| 1. Az Előfizető személyes adatai.....  | 60 |
| 2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek.....  | 60 |
| 2.1. E-mail.....   | 60 |
| 2.2. Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás.....   | 61 |
| 2.3. Közzététel .....  | 61 |
| <b>HIRDETMÉNY</b> .....  | 62 |
| I. Alapszolgáltatások .....  | 62 |
| I.1. Hozzáférési pont kiépítése .....  | 62 |
| I.2. Előfizetői szolgáltatások .....   | 62 |
| II. Kiegészítő szolgáltatások havi díjai .....   | 62 |
| III. Egyéb eseti, adminisztrációs díjak.....   | 62 |
| IV. Egyéb kiegészítő szolgáltatások .....  | 63 |
| IV.1. Domain név szolgáltatás.....   | 63 |
| IV. 2. Plusz web tárhely.....  | 63 |
| IV. 3. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül.....  | 63 |
| IV. 4. Virtuális webszerver.....   | 63 |
| IV. 5. Szerver üzemeltetése (hosting).....   | 63 |

Az Elektro Prompt 2000 Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: Elektro Prompt 2000 Kft., továbbiakban: Szolgáltató) Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban: ÁSZF) meghatározzák a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó.

**Szolgáltató:** az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet.

**Igénybejelentő:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely igénybe kívánja venni az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat, és ez irányú szándékát bejelenti a Szolgáltatónak.

**Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely használja az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

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

**Nem egyéni (üzleti/intézményi) előfizető:** a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed a Magyar Köztársaság területén mindazon közigazgatási egységekre (város, község), ahol a Szolgáltató tulajdonjoga vagy más jog (pl. bérlet) alapján elektronikus hírközlési hálózatot üzemeltet, vagy szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi Előfizetői szerződésben ezen általános szerződési feltételektől egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.

## 1. Szolgáltató neve, címe, elérhetősége

### 1.1. Szolgáltató neve, címe

- Teljes név: Elektro Prompt 2000 Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
- Rövidített név: Elektro Prompt 2000 Kft.
- Székhely: 6782 Mórahalom, Vállalkozók útja 3.
- Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 717.

- Cégjegyzékszám: 06-09-007184
- Adószám: 12576678-2-06
- A szolgáltatás megnevezése: „NapNet”.  
a továbbiakban „Szolgáltató” vagy „NapNet”

## **1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának neve, címe, hírközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje**

- Név: NapNet Ügyfélszolgálat
- Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 717.
- Cím: 6721 Szeged, Vadász u. 2/b
- E-mail: info@napnet.hu
- Web: <http://www.napnet.hu>
- Tel.: 40/620-000, 20/999-8989
- Fax: 62/310-797
- Rendelkezésre állási ideje: munkanapokon 9-16 óra, ezen kívül üzenetrögzítő (0-24 óráig).

## **2. Az ÁSZF tárgya és hatálya**

### **2.1. ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya**

Az ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott nem koncesszióköteles, országos és/vagy nemzetközi nyilvános Internet szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatást a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel nyújtja.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a társasággal a szolgáltatások igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (Igénybejelentőre, Felhasználóra, Előfizetőre).

### **2.2. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya**

Az ÁSZF a Szolgáltató szolgáltatási engedélyének érvényességi ideje alatt hatályos. Az ÁSZF a Magyar Köztársaság területére, a Szolgáltató szolgáltatói engedélyében meghatározott működési területre és tevékenységekre hatályos.

### **2.3. ÁSZF közzététele**

Az ÁSZF, a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk a szolgáltatás megkezdésének napjától a Szolgáltató telephelyén, az ügyfelek részére nyilvános ügyfélszolgálati irodájában, továbbá az Interneten, a Szolgáltató honlapján rendelkezésre állnak. Az ÁSZF-ről, az azokban bekövetkezett változásokról, a hatályos szerződési feltételekről, a díjakról az ügyfélszolgálat iroda telefonon és e-mailen keresztül is folyamatos tájékoztatást nyújt ügyfelei részére.

Az Előfizetőket, előfizetői szerződést érintő fontosabb változások – különösen azon változások, amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek - levélben, elektronikus levélben és/vagy a mindenkor megtalálható web oldalakon válnak a nyilvánosság számára elérhetővé.

Egy szerződést érintő feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - elfogadta vagy tudomásul vette.

### **2.4. Értesítés az ÁSZF változásáról**

Az ÁSZF-nek Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása esetén Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatása érdekében az ÁSZF megváltozását a hatályba lépést megelőzően legalább 30 nappal korábban az ügyfélszolgálaton, továbbá az Interneten közzéteszi, valamint a módosítással érintett Előfizetőket a módosításról a fenti határidő figyelembe vételével külön is értesíti.

Az ÁSZF megváltoztatásáról szóló értesítésben Szolgáltató az Előfizetőt legalább az alábbiakról tájékoztatja:

1. az ÁSZF módosított rendelkezéseire való pontos utalást;
2. a módosítások lényegének rövid leírását;
3. a módosítások hatálybalépésének időpontját;
4. a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
5. amennyiben az előfizetői díjak módosulnak, úgy a módosított díj összegét;
6. azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági döntést, illetve lényeges körülményt, mely a módosítást indokolja; továbbá
7. az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani:

1. az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
2. amennyiben a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; illetve
3. amennyiben a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja az ÁSZF módosítását.

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

### **3. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

- SZJ'08 6110 Vezetékes távközlés
- SZJ'08 6120 Vezeték nélküli távközlés

A Szolgáltató az Előfizető számára lehetőséget nyújt arra, hogy megfelelő berendezésen keresztül a Szolgáltató hálózatára kapcsolódjon, igény szerint azon keresztül Internet-szolgáltatásokat érjen el. Az Előfizető számítógépe (illetve a kapcsolat biztosításához használt más informatikai eszköze) a munkavégzés idejére összeköttetést létesít a hálózaton keresztül a Szolgáltató valamely hálózati központjával, illetve szerverével (kiszolgáló számítógép), és erre az időre teljes jogú, saját egyedi címmel (IP cím) rendelkező hálózati ügyféllé válik. Az Előfizető a szolgáltatásokat (ld. 1. melléklet szerint) a saját számítógépén (illetve a kapcsolat biztosításához használt más informatikai eszközén) futtatott megfelelő kliens (ügyfél) programok segítségével veszi igénybe.

A Szolgáltató a hálózati kapcsolódáson kívül más kiegészítő szolgáltatásokat nyújt az 1. mellékletben leírtak szerint.

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

#### **3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

##### **3.1.1. Igénybejelentés**

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény bejelentését a szolgáltatást igénybe venni kívánó írásban (levélben, faxon), szóban (telefonon) vagy elektronikus úton (e-mailben, adatlap kitöltésével) teheti meg. A Szolgáltató az igénybejelentés írásbeli megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít, melyet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató által megbízott üzletkötőknél, az igénylők által elérhető közforgalmú helyeken (teleházakban, önkormányzatoknál) lehet átvenni, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatának weboldaláról letölteni. Ezt a nyomtatványt az igénylő kitöltve visszajuttatja a Szolgáltatónak. Telefonon a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, e-mailben az ügyfélszolgálat címére írt levélben adhat le igénylést. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az előfizetői felkereséséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat: igénylő neve, címe (igénybevételi cím, ahová a vételi helyet kéri), telefonszáma, dátum és aláírás. A Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi. Amennyiben hozzáférési pont létesítésére van lehetőség, úgy erről, valamint az



előfizetői szerződés megkötésének várható időpontjáról értesíti az igénylőt. Amennyiben az igény kielégítésére nincsen műszaki lehetőség, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján a Szolgáltató szerződéskötésre nem köteles, úgy a Szolgáltató az igénylést elutasítja, és erről az igénylőt 15 napon belül értesíti. Ha a későbbi műszaki fejlesztések miatt feltételezhetően lehetőség nyílna az igény kielégítésére, erről a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt.

### **3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése**

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentést 15 napon belül visszaigazolja. Ha a Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést, szerződéskötési ajánlatát a szerződéskötés időpontjában hatályos szabályozás alapján teszi meg. A szerződés megkötése az ügyfélszolgálaton, illetve az Előfizető vételi helyén történhet meg azzal, hogy a kétpéldányos előfizetői szerződést az Előfizető aláírja, és eljuttatja a Szolgáltató képviselőjéhez. A Szolgáltató cégszerű aláírás után a szerződést visszajuttatja az Előfizetőhöz. A szerződés a Szolgáltató aláírása napján jön létre. Az előfizetői szerződés mellékleteként az előfizető megkapja az ÁSZF jogszabálynak megfelelő kivonatát.

Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja az abban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat. Ennek értelmében Előfizető jogosult a szolgáltatásnak az előfizetői szerződésben meghatározottak szerinti zavartalan igénybevételére, ugyanakkor köteles a szolgáltatás igénybevételéért járó, mindenkor érvényes Hirdetmény szerinti díj megfizetésére, valamint szolgáltatás rendeltetésszerű használatára.

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

### **3.2.1. Általános feltételek**

A szolgáltatás a megállapított belépési (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján.

Szolgáltató előfizetői szerződéskötési kötelezettsége és joga azon területekre terjed ki, ahol már működő hálózatot üzemeltet.

Az Előfizető a szolgáltatást a helyi fejállomáson keresztül és 2,4 GHz-es és 5 GHz-es frekvenciasávban működő berendezéssel veheti igénybe, az alkalmazott berendezések teljesítik a vonatkozó jogszabályok előírásait.

### **3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás**

A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik a határozott idő elteltével.

### **3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás**

A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő elteltével. A Szolgáltató a szerződést csak az ÁSZF-ben és a jogszabályokban meghatározott esetekben mondhatja fel.

### **3.2.4. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek**

A Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését a Hirdetményben meghatározott belépési díj megfizetése ellenében vállalja. A Szolgáltató marketingtevékenysége keretében a belépési díj mértékét mérsékelheti. A Szolgáltató jogosult a belépési díj Hirdetményben meghatározott díjtól eltérni abban az esetben, ha a csatlakozás kiépítésének költségei meghaladnák a szokásos mértéket. A belépési díj ebben az esetben csak a szokásos mértéket meghaladó költséggel emelkedhet.

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles a Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 230 V-os hálózati feszültség ellátást biztosítani.

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a szükséges szerelési munkákat ingatlanán elvégezze, amely munkálatok során a szerelést végző szakember köteles a hatályos szabványok rendelkezéseit megtartani. Az Előfizető egyidejűleg tudomásul veszi, hogy előfizetői szerződés megszűnése esetén az ingatlanán lévő vonali hálózat eltávolítására nem jogosult, a vonali kábel ingatlanán történő fennmaradását tűrni köteles, a vezetékjog érvényességéhez szükséges intézkedések megtételéhez hozzájárul.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a felszerelt vezetéken, a hozzátartozó szerelvényeken és tartozékokon változtatni kizárólag a Szolgáltató vagy annak megbízottja jogosult. E tilalom megszegéséből eredő kárt, helyreállítási költséget az Előfizető köteles megtéríteni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt kábel vagy más eszköz áthelyezését kívánja, köteles átalakítási szándékát - a munka megkezdése előtt 30 nappal – a Szolgáltató részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a felszerelt kábel kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit az Előfizető viseli.

A Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül vállalja.

### **3.2.5. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek**

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői szerződés keltétől, vagy a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésekor kiállított munkalapon meghatározott időponttól, az Előfizető

által igényelt szolgáltatást nyújtja, a Szolgáltató által közzétett mindenkorai szolgáltatási díj ellenében. A szolgáltatás részletezését az 1. sz. melléklet, díját a mindenkorai Hirdetmény tartalmazza.

Szolgáltató az általa végzett műszaki szolgáltatásért felelősséget vállal.

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a helyiségben lévő hálózati adó-vevő berendezés kimeneti pontjáig, vagy csatlakozó felületéig tart (kivitelől függően). Ez a kötelezettség a Szolgáltató hálózatában bekövetkező meghibásodások kijavítására és a hálózat folyamatos üzemviteléhez szükséges karbantartó jellegű munkák elvégzésére vonatkozik. Az esetleges hibák az Előfizető által történő bejelentésére az ÁSZF 11. pontjában foglaltak az irányadók. A Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik az Előfizető ingatlanán belüli hálózat bármely részén bekövetkező elemi kár, erőszakos rongálás, szakszerűtlen használat következtében adódó, vagy a Szolgáltatón kívüli harmadik személy által történő javítás, illetve javítási (vagy átalakítási) kísérlet miatt keletkező hiba esetére. Az ilyen hibákat a Szolgáltató külön díjtérítés ellenében hárítja el. A Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik továbbá a szolgáltatás vételére használt számítógép (vagy más informatikai eszköz) hardveres vagy szoftveres meghibásodására.

Amennyiben a Szolgáltató szerződéses kötelezettségének önhibájából eredően nem tesz eleget, úgy a hatályos jogszabályok szerinti mértékben kötbér fizetésére köteles.

#### **A szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató köteles:**

- az előfizetői szerződés, valamint az ÁSZF szerint nyújtani szolgáltatását,
- karbantartani hálózatát,
- az Előfizető szükségtelen háborítása nélkül - nappal bármikor, az esti órákban pedig előre bejelentett időpontban - ellenőrizni hálózatát, ennek keretében követelheti a rendellenes használat megszüntetését,
- adat- és titokvédelmi kötelezettségének eleget tenni.

#### **A szerződés teljesítése érdekében az Előfizető köteles:**

- felszólításra a rendeltetés-ellenes használatot megszüntetni,
- tűrni, hogy a lakásán belüli kábelépítést, szolgáltatás-hozzáférési pont kialakítását a Szolgáltató elvégezze,
- tudomásul venni, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket kizárólag a Szolgáltató javíthatja, illetve tarthatja karban,
- a lakáson belüli erőszakos rongálás, illetve szakszerűtlen szerelés következtében fellépő javítás költségét vállalni,
- kötelezettséget vállalni arra, hogy a fentiekben túlmenően az erőszakos rongálásból, illetve szakszerűtlen szerelésből fakadóan (az Előfizető tulajdonában lévő a Szolgáltató rendszeréhez kapcsolódó hálózat, berendezés stb. szakszerűtlen szereléséből keletkezett károkra vonatkozóan) a Szolgáltatót ért károsodást megtéríti,

- vállalni, hogy a szolgáltatás végzéséhez szükséges - a Szolgáltató tulajdonát képező - eszközöknek a használatában lévő ingatlanán történő elhelyezését biztosítja, illetve azok szándékos vagy gondatlan rongálásának megakadályozására törekszik,
- a Szolgáltató hálózatához kapcsolódásra használt eszközöket (a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket, és az Előfizető saját, a hálózati kapcsolódásban részt vevő eszközeit egyaránt) a hatályos magyar műszaki előírásoknak eleget téve üzemeltetni (többek közt megfelelően földelt elektromos csatlakozóról működtetni), egyébként az nem rendeltetésszerű használatnak minősül,
- bejelenteni az esetleges meghibásodásokat,
- biztosítani a rendszer Szolgáltató általi ellenőrzését, lakásba való bejutás lehetőségét hibaelhárítás végett
- a jelen ÁSZF 5. mellékletét képező Etikai kódexben előírtakat megtartani.

Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatást az Előfizető külső, harmadik személy részére továbbítani, tovább értékesíteni csak a Szolgáltató írásos beleegyezésével jogsult.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés felhasználói azonosítója és jelszava megadásával történik. Ezen kívül felelős minden olyan tevékenységért, amely a részére biztosított, egyedi hálózati címmel (IP cím) ellátott eszközök keresztül (akár az Előfizető tudtával harmadik személy) végez.

Az Előfizetőt jelszavának (jelszavainak) titokban tartásával kapcsolatban teljes körű felelősség terheli.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződésben megjelölt lakásból bármilyen okból elköltözik, illetve annak tulajdonosa, vagy bérlője megváltozik, úgy e tényt az Előfizető köteles a Szolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni. Amennyiben az Előfizető az elköltözést, vagy a tulajdonos-, illetve bérlőváltást nem jelenti be, és ezáltal a szolgáltatás továbbra is üzemel, a szolgáltatási díj az Előfizetőt terheli mindaddig, amíg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz. A változás bejelentésének elmulasztása az Előfizető részéről szerződésszegésnek minősül.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató hivatalos képviselőjének felszólítására az ideiglenes jelleggel átadott eszközöket felmutatni nem tudja, illetve azok elvesztek, megsemmisültek, továbbá azokat Előfizető jogosulatlanul ruházta át harmadik személyre, úgy köteles a Szolgáltatónak kártérítést fizetni, amelynek mértéke alkalmas kell legyen a Szolgáltató teljes anyagi kárpótlására.

Az Előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltató megbízottjának haladéktalanul átadni.

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás ellenértékét - külön megállapodás vagy az ÁSZF ettől eltérő rendelkezése hiányában – az Előfizető a díjfizetés kezdeti időpontjától kezdődően a Szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az abban megjelölt módon és határidőre fizeti meg. Késedelmes fizetés esetén a Hirdetményben meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és a hírközlési végberendezések meghibásodásából, a nem elfogadott berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. A Szolgáltató hálózatának bárminemű megrongálása, a rendszeren történő mindennemű illetéktelen beavatkozás, illetve az Előfizető minden olyan tevékenysége, amely a rendszer, illetve a szolgáltatás minőségét, vagy más Előfizető érdekeit sérti, vagy súlyosan veszélyezteti, szerződésszegésnek minősül, és a Szolgáltatónak ezzel okozott kárt az Előfizető teljes mértékben köteles megtéríteni.

Az előfizetői jogviszonyból eredő igények 5 év alatt évülnek el.

A Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékokosságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek az Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket az Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem rendeltetésszerű használatával. Ha az Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz a Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

A szolgáltatást befolyásoló terjedési, illetve minden hálózaton kívül álló műszaki okból adódó vételromlás, zavar, vételkiesés, energia-kimaradás, valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

### **3.3. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli, területi és egyéb korlátai**

Területi korlát: az előfizetői szolgáltatások a Szolgáltató hálózatán kívül nem érhetők el. A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásokat csak adott földrajzi területen szolgáltat. Ezen területeket Szolgáltató maga állapítja meg, és szabadon változtathatja. A szolgáltatási területek aktuális listáját a Hirdetmény tartalmazza, ami elérhető a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálati irodájában.

A szolgáltatásoknak időbeli korlátja nincsen.

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

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

## **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítése**

### **4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje**

Az igénylő által benyújtott igénybejelentést a Szolgáltató az igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 15 napon belül bírálja el.

### **4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása**

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül az Előfizetőnél szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének időpontjától vagy a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésekor kiállított munkalapon meghatározott időponttól a szolgáltatás az Előfizető rendelkezésére áll.

### **4.3 Alvállalkozók alkalmazása**

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

## **5. Szolgáltatások minősége**

### **5.1. Minőségi célértékek értelmezése**

#### **5.1.1. Új hozzáférés létesítési idő**

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

#### **5.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett óra].

### 5.1.3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap].

### 5.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA)

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%].

A rendelkezésre állás számítási módja

$RA = [1 - SZKT/SZT] * 100$ , ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama

SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam

A rendelkezésre állás számításánál a kiesett időt nem kell figyelembe venni, ha a hiba:

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának/felfüggesztésének idejét,
- nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

### 5.1.5. Ügyfélszolgálati ügyintéző időben történő bejelentkezési ideje

A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén [százalék].

### 5.1.6. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc].

### 5.1.7. Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc].

### **5.1.8. A garantált le- és feltöltési sebesség**

Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál [kbit/s].

### **5.2. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése**

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve a jogszabályokban meghatározott mérésszámban és módon.
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.
- e) A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

### **5.3. A minőségi célértéktől való eltérés**

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az előfizetői szerződésben jelöli meg, ahol Szolgáltató a célértékeket is külön köteles a szolgáltatás/részszerződés megnevezésével tételesen feltüntetni. E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

- f) csökkentett műszaki minőségű részszerződés felhasználásával vagy
- g) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részszerződés igénybe vétele akkor indokolt, ha

- h) a szolgáltatáscsomagban másik, teljes értékű részszerződés felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy
- i) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, de a szolgáltatást az előfizetők többsége igényli.



A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű részszolgáltatás igénybe vétele esetén a részszolgáltatás szolgáltatáscsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott részszolgáltatást annak tartalma miatt az előfizetők többsége igényli.

#### **5.4. Minőségi célérték miatti előfizetői vita**

Ha a Szolgáltató az 5.3. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

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

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve a egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg.

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

| <b>Minőségi mutató megnevezése</b>                                | <b>Vállalt célérték</b> | <b>Vállalt minimálérték</b> |
|---|-------------------------|-----------------------------|
| 1. Új hozzáférés létesítési idő                                   | 30 nap                  | 30 nap                      |
| 2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje                           | 72 óra                  | 72 óra                      |
| 3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje                  | 30 nap                  | 30 nap                      |
| 4. A szolgáltatás rendelkezésre állása                            | 90%                     | 80%                         |
| 5. Ügyfélszolgálati ügyintéző időben történő bejelentkezési ideje | 80%                     | 70%                         |

| Minőségi mutató megnevezése                  |  | Vállalt célérték      | Vállalt minimálérték  |
|--|--|-----------------------|-----------------------|
| 6. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése |  |                       |                       |
| a)   | A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés egy évben összesen | legfeljebb 14400 perc | legfeljebb 21600 perc |
| b)   | Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés egy évben összesen   | legfeljebb 28800 perc | legfeljebb 36000 perc |
| 7. Garantált le- és feltöltési sebesség      |  | Hirdetmény szerint    | Hirdetmény szerint    |

## 6. Az előfizetői szerződés megkötése

### 6.1 Előfizetői nyilatkozat

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként (Magán) vagy nem egyéni előfizetőként (Üzleti) kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megváltoztathatja.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási csomagjainak kialakításakor kedvezményben részesítse az egyéni (Magán) előfizetőket a nem egyéni (Üzleti) előfizetőkkel szemben, és részükre kedvezőbb díjszabást kínáljon.

### 6.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait hiteles forrásból (személyazonosításra alkalmas okirat, hiteles cégkivonat) a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa. Amennyiben az Előfizető ezt megtagadja, Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződés megkötésétől.

#### 6.2.1 Természetes személy (Magán) előfizető esetén

- Előfizető neve (és születési neve)
- Előfizető állandó lakcíme
- Előfizető értesítési (levelezési) címe
- Előfizető anyja neve
- Előfizető születési helye és ideje
- Előfizető személyi azonosításra alkalmas, fényképes igazolványának száma
- Előfizető távközlési elérhetősége
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (vételi hely címe)

Ha a természetes személy Előfizető életkora, vagy más körülmény miatt korlátozottan cselekvőképes, akkor az előfizetői szerződés megkötésére nem jogosult.

Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlannak, ahová a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését kéri, úgy a szerződés megkötéséhez az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása szükséges.

### **6.2.2. Nem természetes személy (Üzleti) előfizető esetén**

- Előfizető neve
- Előfizető székhelyének címe
- Előfizető értesítési (levelezési) címe
- Előfizető cégjegyzékszám, vállalkozói igazolvány száma, alapító okiratának száma, egyéb nyilvántartási száma
- Előfizető adószáma, közösségi adószáma, illetve más adóigazgatási nyilvántartási száma
- Előfizető bankszámlaszáma
- Előfizető kapcsolattartójának (természetes személy) neve, személyi azonosításra alkalmas fényképes igazolványának száma
- Előfizető távközlési elérhetősége
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (vételi hely címe)

Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlannak, ahová a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését kéri, úgy a szerződés megkötéséhez az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása szükséges.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

### **6.3. Előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony az előfizetői szerződés megkötését követően, azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató az Előfizetőnél a szolgáltatás-hozzáférési pontot kiépítette, és a szolgáltatást az Előfizető rendelkezésére bocsátotta (Bekötési munkalap).

### **6.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok**

Szolgáltató határozatlan idejű előfizetői szerződést kizárólag annak az ingatlannak a tulajdonosával, vagy a tulajdonos által a meghatalmazásban megnevezett kötet, ahol a szolgáltatás-hozzáférési pontot Előfizető létesíteni kívánja.

A Szolgáltatónak az Eht. 129.§. (1) pontja értelmében nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az előfizetői szerződés kötését bármikor megtagadhatja, különösen, ha nyilvántartása szerint az előfizetőnek más szolgáltatással kapcsolatos számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a szolgáltató az előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg. A szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a szerződés megkötését, ha a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik tulajdonosi meghatalmazással előfizetői szerződés megkötésére, úgy vele kizárólag határozott idejű szerződés köthető. Ilyen szerződés esetében a határozott időtartam alatt igényelt szolgáltatás díja előre, szerződéskötéskor esedékes. A Szolgáltató saját megítélése alapján a meghatalmazás hiányában jogosult elutasítani a szerződéskötési kérelmet.

A Szolgáltató által kikötött legrövidebb szerződési időszak 3 hónap. Ezen időszaknál magasabb értéket köthet ki a Szolgáltató, ha az Előfizető valamely marketingtevékenység keretében, a szokásos belépési vagy havidíjnál kedvezőbb díj mellett létesített szolgáltatás-hozzáférési pontot.

## **7. Az előfizetői szerződés módosítása**

### **7.1. Az előfizetői szerződés módosítás az Előfizető kérésére, adatváltozás bejelentése**

A szerződésmódosítást az Előfizető, vagy az általa írásban meghatalmazott személy kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Az Előfizető adataiban, képviselője személyében, jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változást köteles a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban bejelenteni. A személyes adatok változásával kapcsolatos szerződésmódosítás díjmentes. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, az ezzel kapcsolatos felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

Az igényelt szolgáltatás módosítását Előfizető akkor kérheti, ha nincsen esedékes díjtartozása. A módosításért szerződésmódosítási díjat kell fizetni, melynek összegét a Hirdetmény tartalmazza. A szerződésmódosítási díj megfizetésétől a Szolgáltató marketingtevékenysége keretében eltekinthet.

**Díjcsomag váltása:** az Előfizető a bejelentést követő hónap első napjától kérheti díjcsomagja módosítását egy másik díjcsomagba. Nagyobb szolgáltatási szintet (forgalmi korlátot, sávszélességet) jelentő díjcsomag választása esetén a Szolgáltató eltekinthet a szerződésmódosítási díjtól. Élő hűség szerződés esetén díjcsomagváltásra csak nagyobb szolgáltatási szintet jelentő díjcsomag választása esetén van mód.

## **7.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra, és az Előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosításán az előfizetői szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak olyan módosítását érti, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás feltételeiben a Szolgáltató egyoldalú nyilatkozata alapján, az Előfizető előzetes értesítése mellett változások állnak be.

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

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (3.2 pont) vagy minőségi célértékeire (5. pont) vonatkozó módosítás.

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

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

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

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

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

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula). A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

### **7.3. Áthelyezés**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. Ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének anyagköltségét és munkadíját köteles megtéríteni. Az áthelyezés munkadíját a Hirdetmény tartalmazza, míg a várható anyagköltségről a kiépítés sajátosságainak figyelembevételével a Szolgáltató előzetes tájékoztatást ad.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 30 napon belül – teljesíteni.

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

Az előfizetői jogviszonyt a Szolgáltató a visszajelzéstől az áthelyezésig szüneteltetheti.

### **7.4. Átírás**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF szerint módosítja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás), ugyanakkor a szolgáltatás-hozzáférési pont helye nem változik meg.

Ha az Előfizető kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, átírást csak akkor kezdeményezhet, ha az új előfizető a kedvezmény igénybevételére vonatkozó szerződési kötelezettségeket továbbra is vállalja.

Átírás esetén a Hirdetményben foglaltak szerint átírási díjat kell fizetni. Az átírást a Szolgáltató az átírás kérelmezését követő 60 napon belül teljesíti.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást határidőben nem teljesíti, úgy 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 köteles jóváírni.

## **8. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése**

### **8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére**

Az Előfizető kérésére a szolgáltatás maximum 6 hónapig szüneteltethető, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben kiegyenlítetlen tartozása. Ha az Előfizető kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, a szolgáltatás a vállalt időtartam alatt nem szüneteltethető.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetéséért az Előfizető egyszeri, szerződésmódosítási díjat köteles fizetni, melynek összegét a Hirdetmény tartalmazza.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén ezen kívül az Előfizetőt csökkentett díjfizetési kötelezettség terheli, melynek mértékét a Hirdetmény tartalmazza. A szolgáltatás visszakapcsolása esetén előfizetőt egyszeri visszakapcsolási díj terheli a Hirdetmény szerint.

### **8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt**

Ha a Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére a hatályos jogszabályokban meghatározott módon – az Előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje,

karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg.

### **8.3 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető felróható szerződésszegése esetén**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által a részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, és a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

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

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 5. mellékletét képező Etikai kódex dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

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

Ha a szolgáltatás a jelen pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető. Előfizető a megszüntetés feloldásáért a Hirdetményben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni.

Az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti szolgáltatás-szüneteltetéssel kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.



## 9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

### 9.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozása az Előfizető felróható szerződésszegése esetén

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás korlátozására illetve szüneteltetésére az Előfizető egyidejű – a hatályos jogszabályokban meghatározott – értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

- Az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol.
- Az Előfizető az igénybe vett szolgáltatás a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási szerződésekről szóló Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben az Előfizető köteles a Szolgáltatónak általános kártérítést fizetni, amelynek mértéke alkalmas kell legyen a szolgáltató teljes anyagi kárpótlására.
- Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen (de nem kizárólagosan) a következő esetekben.
- Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
  - kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják
  - olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják.
  - az olyan e-mail, amely több mint 32 címzettet tartalmaz a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

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

- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:
  - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik
  - vírussal, vagy más káros kódrészlettel fertőzött csatolt állományt tartalmaz

- amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet
- amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen:
  - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt személyes, nem nyilvános vagy titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet
  - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet
  - az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja
  - mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:
  - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
  - a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
  - az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütközik
  - az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

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

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Szolgáltató köteles a korlátozást feloldani, ha az Előfizető a korlátozás okát megszüntette, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez. Előfizető a korlátozás feloldásáért a Hirdetményben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni. Ha a szolgáltatás a jelen pontban leírtak alapján korlátozott, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnése**

### ***10.1. Az előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról***

Az Előfizető a szerződést legfeljebb 8 napos határidővel, írásban, ajánlott postai levélben bármikor jogosult felmondani. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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

Ha az Előfizető kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, a szerződést csak a jogtalanul igénybe vett kedvezmény kamattal terhelt összegének megfizetése után mondhatja fel.

### ***10.2. Az előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról***

Az előfizetői szerződés a Szolgáltató általi felmondásának általános határideje 60 nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról előfizetőt írásban köteles értesíteni.

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 a jogszabályokban meghatározott módon köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, és a felmondás lejártának napját.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést annak megszegése esetén 15 napos határidővel felmondhatja, ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követően sem szünteti meg
- az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy a Szolgáltató a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze
- az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül továbbértékesíti, továbbadja az előfizetői szolgáltatást harmadik személynek, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos határidővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítést követően, az abban megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

Az előfizetői értesítésekért az Előfizető által fizetendő díj összegét a Hirdetmény tartalmazza.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste”, „ismeretlen”, „elköltözött”, „meghalt” jellel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezés napja.

A határozott idejű szerződés, a fentiekben foglaltakon kívül megszűnik:

- a határozott idő lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg,
- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A határozatlan idejű szerződés a fentiekben foglaltakon kívül megszűnhet

- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A meghatározott időszakra vonatkozó kedvezményesen biztosított díj esetében a szolgáltatás a kedvezményes időszak lejárta előtti szüneteltetése, továbbá az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti megszüntetése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a kedvezmények visszafizetésére illetve kötbér megfizetésére kötelezheti az egyedi, kedvezmény igénybe vételéről szóló szerződésben meghatározott feltételek szerint.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett hírközlési berendezéseket és eszközöket (pl. vezeték nélküli

hálózati adapter, eszköz, router, telefon adapter, kábelmodem, stb.) rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni.

### **10.3. Egyéb szabályok a szerződés megszűnésével kapcsolatban**

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

A szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri belépési díjat nem fizeti vissza.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az Előfizető által használt e-mail címeket és más, az előfizető által a Szolgáltató kiszolgálóján tárolt tartalmat a Szolgáltatónak jogában áll törölni akkor, ha az Előfizető és a Szolgáltató között nincs hatályban lévő, hozzáférési szolgáltatásról szóló más előfizetői szerződés.

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

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

## **11. Hibabejelentés**

### **11.1. A hibabejelentő elérhetősége**

A Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, vagy az ügyfélszolgálat telefonszámán, e-mail címén keresztül érhető el, ügyélfogadási időben. Ügyélfogadási időn kívül az ügyfélszolgálat telefonszámán üzenetrögzítőn, vagy e-mailben lehet hibabejelentést tenni.

### **11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek**

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 80%-ára nem több mint 72 óra.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében, az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, és a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

### **11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

A bejelentett hibáról a Szolgáltató ügyfélszolgálati hibajegyet készít, melyen feltüntetésre kerülnek az Előfizető adatai, a hibabejelentés időpontja (év, hó, nap, óra), a hibajelenség. A kiállított hibajegy alapján a karbantartó a hibát elhárítja, és a hiba kijavítására tett intézkedést és az előfizető értesítésének módját, idejét a hibajegyre rávezeti.

Ha a hibajavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, a karbantartó munkalapot készít. A munkalapra felveszeti a hibajegyben rögzített adatokat, majd a hiba kijavítása után az Előfizető a hiba kijavítását aláírásával igazolja.

A hibajegyeket és a karbantartótól visszaérkezett munkalapokat az ügyfélszolgálat feldolgozza és az adatkezelési szabályok betartásával megőrzi.

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

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

#### **11.4. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzése és a hibaelhárítás lehetővé tétele**

A Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének illetve a hibaelhárításnak lehetővé tétele érdekében az Előfizetővel egyeztetett időpontban lehetőséget kaphat a területre való bejutáshoz, amely időpont betartása egy óra eltérésen belül mindkét fél számára kötelező. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását a kezdeményezni.

#### **11.5. Az Előfizető bejelentési kötelezettsége**

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

#### **11.6. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

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

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) a hibát az előfizető által használt (nem a szolgáltató által biztosított) végberendezés hibája okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

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

## **11.7. A fizetendő kötbér mértéke**

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát 72 órán belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

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

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

Ha egy Előfizető által bejelentett hiba elhárítása átmenetileg vagy tartósan lehetetlen, úgy előfizetőt az előfizetői szolgáltatás minőségének csökkenése arányában kedvezmény illeti meg a fizetendő díjból.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő, a szolgáltatás minőségét rontó hiba kijavítását – hosszabb ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

# **12. Ügyfélszolgálat**

## **12.1. Ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató az előfizetői igények, panaszok, bejelentések intézésére ügyfélszolgálatot működtet, mely az ÁSZF 1.2. pontjában meghatározottak szerint áll az előfizetők rendelkezésére.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak



személyesen intézhető. A Szolgáltató – amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette – a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat legfeljebb a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

## **12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje, díjreklamáció módja**

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat az Előfizető írásban teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy annak címezve. Amennyiben az Előfizető személyesen vagy telefonon keresi fel az ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panasza az Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve az Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet.

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét igazolta. Más igazolás hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az ügyfélszám mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott, és az Előfizető által korábban megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

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

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, e-mail-en vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik

a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a lent megjelölt szervektől vizsgálatot kémi.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 38. § (3) bekezdésével összhangban a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba, kizárólag az előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Az Előfizető kérésére ezen adatokat a Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból előfizető díjreklamációjának a Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben, amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

### ***12.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, a felügyeleti szervek elérhetőségei***

Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül válaszol az Előfizetőnek.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, az ellen írásban, befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához. A Szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegével kapcsolatban reklamál – erre 1 éves elévülési időn belül van lehetősége – és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget az Előfizető részére visszafizeti.

Előfizető köteles a szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltatónak fizetett díjak befizetési bizonylatait, nyugtáit, elismervényeit, átutalási megbízásait 5 évig megőrizni annak érdekében, hogy díjreklamáció esetén bizonyítani tudja a befizetés tényét.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy az Előfizetővel adódó vitás kérdéseket elsődlegesen tárgyalásos úton, békésen, mindkét fél számára elfogadhatóan rendezze. Ha az Előfizető a hibás

teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, és a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, békéltető testületekhez, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti bírósághoz fordulhatnak.

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Dél-alföldi Regionális Felügyelősége**

- Cím: 6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.
- Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 12.
- Telefon: 62/541-737, fax: 62/541-739
- E-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)
- Web: <http://www.nfh.hu>

**Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)**

- Levélcím: 1525 Budapest, Pf. 75.
- Telefon: 1/457-7141, fax: 1/457-7105
- E-mail: [hfjk@nhh.hu](mailto:hfjk@nhh.hu)
- Web: <http://www.hfjk.nhh.hu/>

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság**

- Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
- Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 689.
- Telefon: 62/568-300, fax: 62/568-368
- E-mail: [uszi-szeged@nhh.hu](mailto:uszi-szeged@nhh.hu)
- Web: <http://www.nhh.hu>

## **12.4. Értesítési eljárások**

A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- elektronikus levélben; vagy
- egyéb elektronikus hírközlési úton;
- amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

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

A közvetlen írásbeli értesítést akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste”, „ismeretlen”, „elköltözött”, „meghalt” jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a kézbesítés vélelmezett időpontja a visszaérkezés napja..

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

### **13.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása**

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csak megfelelő műszaki állapotban lévő, a Szolgáltató hálózatában használt eszközökkel teljes mértékben kompatibilis készüléket csatlakoztathat, és ezért felelősséggel tartozik. A nem kompatibilis eszközök alkalmazása nem rendeltetésszerű használatnak minősül.

Az Előfizető vállalja, hogy az előfizetése fennállásának időtartamában a szolgáltatás igénybevételének helyén, és annak közvetlen környezetében nem üzemeltet más, a szolgáltatáshoz használt frekvencián működő eszközt. Tudomásul veszi, hogy ezen eszközök használata befolyásolhatja a szolgáltatás működését, minőségét, ezzel akár zavarva másokat a szolgáltatás igénybe vételében, kárt okozva mind a Szolgáltatónak, mind a zavart előfizetőnek. Az ilyen irányú tevékenységet felhívásra köteles befejezni, és az okozott kárt megtéríteni.

Az alkalmazott végberendezések meg kell, hogy feleljenek a 6/2003. (III.31.) IHM rendeletnek, a 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelet követelményeinek és más hatályos műszaki előírásoknak.

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

Ugyancsak az Előfizető kötelessége a tartalomra vonatkozó egyéb jogszabályokban, a "Hálózati Etikettben" (Netikettben), illetve az 5. sz. mellékletet képező Etikai Kódexben foglaltak – amely a Szolgáltató honlapján hozzáférhető – betartása. Ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni és az előfizetői szerződés felmondását a 10.2. pont szerint kezdeményezni.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele közben a mindenkor vonatkozó jogszabályokat és előírásokat köteles betartani, ezek megszegése esetén minden felelősség az Előfizetőt terheli, és ilyen esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását a 10.2 pont szerint kezdeményezni.

## **14. Adatkezelés, adatbiztonság**

A Szolgáltató adatkezelésre, adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit az ÁSZF 3. mellékletét képező Adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

## **15. Díjszabás, díjfizetés, számlázás**

A Szolgáltató jogosult díjszabását szükség szerint felülvizsgálni, és új díjtételeket megállapítani. Az új díjak a szerződés módosítására vonatkozó szabályok előírásainak megfelelően (7.2 pont) lépnek életbe.

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

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

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

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 5 nappal megelőzően történik.

Amennyiben az Előfizető a számlát a tárgyhónap 11-éig nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2. pontban foglaltaknak megfelelően.

Ha az Előfizető a számláról másolatot kér, azt a Hirdetményben megjelölt díj mellett kérheti. A számlamásolat díja a következő havi számlán kerül felszámításra.

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

### **15.2. Egyszeri díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. Egyszeri díjak különösen az alábbiak lehetnek:

- átírási díj
- áthelyezési díj
- szolgáltatáskorlátozás feloldási díja
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja

- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja.

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkor Hirdetménye tartalmazza.

### **15.3 Rendszeres díjak**

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

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre számlázni, feltüntetve azt a számlázási időszakot, amelyre a díjak vonatkoznak.

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

A 6 és 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat fél évnyi illetve egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek (pl. egyes domain szolgáltatások esetében). A fél év, az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és az adott időszak végéig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása az időszak első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az időszaki díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott időszakos díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapja végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

**Forgalmi díjak:** a Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat (túlfogyasztás) számlázhat. A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan átvitt adatmennyiségtől függ.

### **15.4. Díjazási időszakok**

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

## **15.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások**

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

Ha az Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor – más megállapodás hiányában – a kedvezmény összegét, annak a Hirdetményben meghatározott kamatával együtt köteles visszafizetni.

Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet.

## **15.6. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása**

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

## **15.7. Kamatok**

Ahol az ÁSZF valamely Előfizető vagy a Szolgáltató részére kamatfizetési kötelezettséget ír elő, ott a kamat mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

## **16. A Szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Internet-szolgáltatás esetén a Szolgáltató választás nem értelmezhető.

## **17. Vis maior**

Vis maioroknak számít, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívül álló, különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvív, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében, ha 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.

## 18. Irányadó jog

Az előfizetői szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.

Néhány irányadó jogszabály (a teljesség igénye nélkül):

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről
- 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelet a rádió-berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker törvény)
- 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátirányítás szabályairól
- 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről.



## Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások

### I. Alapszolgáltatások

#### I.1. Hozzáférési pont kiépítése

A telepítés egyszeri díja (belépési díj) tartalmazza az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének munkadíját, a szerelés közben felhasznált anyagok részki költségét, a szerződésben foglalt azonosítók, postaláda és webtárhely adatok feldolgozását, és minden olyan költséget, ami a szolgáltatás-hozzáférési pont működőképes állapotban történő átadásához közvetlenül kapcsolódik.

A hozzáférési ponthoz szükséges előfizetői végberendezés díját a Hirdetmény tartalmazza.

#### I.2. Előfizetői szolgáltatások

| Csomag                                   | Mars           | Merkúr         | Vénusz          | Jupiter          |
|--|----------------|----------------|-----------------|------------------|
| Postaláda                                | 3 db           | 3 db           | 3 db            | 3 db             |
| Postaláda-terület                        | 100 MB         | 100 MB         | 100 MB          | 100 MB           |
| Web tárhely                              | 100 MB         | 100 MB         | 100 MB          | 100 MB           |
| Maximális sávszélesség (le/fel irányban) | 384/192 kbit/s | 512/256 kbit/s | 1024/512 kbit/s | 2048/1024 kbit/s |
| Garantált sávszélesség (le/fel irányban) | 128/64 kbit/s  | 256/128 kbit/s | 1024/512 kbit/s | 1024/512 kbit/s  |

### II. Kiegészítő szolgáltatások

#### II.1. Adatforgalom mérése, az adatforgalom túllépése (forgalomméréses díjcsomagnál)

Az adatforgalom számítása a tárgyhónap első napján 0 órától a tárgyhónap utolsó napján 24 óráig történik. Az ezen időszak alatti forgalom tekintendő tárgyhavi forgalomnak. Ha az Előfizető tárgyhavi adatforgalma túllépi a csomagban foglalt havi adatforgalmat, túllépési díj megfizetésére köteles. A fizetendő túllépési díj összege a túllépés mértéke (minden megkezdett gigabájta) és a gigabájtonkénti túllépési díj szorzataként számítandó ki.

## *II.2. Postaláda (mailbox) szolgáltatás*

Minden előfizetői csomag tartalmaz meghatározott számú e-mail postaládát. Ezekhez a postaládákhoz az Előfizető POP3 vagy IMAP4 protokollal (ill. a webmail felületen) kapcsolódhat a Szolgáltató tájékoztatójában meghatározott címen. A postaláda tárhelyének méretét a választott előfizetői csomag határozza meg. Az Előfizető további tárhelyet rendelhet, melynek díját a Hirdetmény tartalmazza. A postaládához tartozó e-mail cím *postalada@napnet.hu* alakú, ahol a *postalada*-t az Előfizető választhatja meg, ha azt még nem használja másik Előfizető. Amennyiben ez foglalt, akkor másik postaláda nevet kell választania. Amennyiben Előfizető rendelkezik saját domain névvel, és azt külön szerződés alapján a Szolgáltató üzemelteti, az Előfizető kérheti, hogy e-mail címei *postalada@sajatdomain.hu* alakúak legyenek, ahol a *sajatdomain.hu* az Előfizető tulajdonában levő domain név. Ebben az esetben Szolgáltató jogosult fenntartani az Előfizető által kért első e-mail címet *postalada@napnet.hu* alakban, az Előfizető és a Szolgáltató közötti hivatalos levelezés céljára.

A Szolgáltató SMTP protokoll segítségével fogadja az e-mail címre érkező leveleket, bárhonnan az Internetről, de nem köteles a leveleket elfogadni Open Mail Relay (nyílt levéltovábbítású) kiszolgálókról, reverse domain bejegyzés nélküli IP címekről, vagy más olyan kiszolgálóról, ami veszélyeztetheti Szolgáltató szolgáltatásainak biztonságát. A Szolgáltató egy küldő kiszolgáló open mail relay állapotának megállapításához nyilvános open relay adatbázisokat is használhat.

## *II.3. SMTP szolgáltatás*

Az SMTP szolgáltatás segítségével az Előfizető a saját IP címéről elektronikus leveleket küldhet, SMTP protokoll segítségével, az előfizetői szerződésben meghatározott című szerveren keresztül, bármilyen létező, technikailag működőképes e-mail címre. Az elküldhető levelek maximális mérete 10 MB, ennek megváltoztatásáról a Szolgáltató a Hirdetményben értesíti az Előfizetőket.

Az Előfizető nem jogosult nagy mennyiségű elektronikus levél küldésére olyan címzettek részére, akikkel azelőtt semmilyen üzleti vagy kommunikációs kapcsolatban nem állt. A nagy mennyiség 32-nél több levelet jelent. Amennyiben az Előfizető mégis nagy mennyiségű levelet küld ilyen címzetteknek, úgy a Szolgáltató az ÁSZF 9.1. pontja alapján jogosult eljárni.

## *II.4. Web tárhely*

Az Előfizető az előfizetői csomag által meghatározott maximális összméretben fájlokat tölthet föl a Szolgáltató szerződésben meghatározott nevű kiszolgálójára FTP protokoll segítségével, jelszavas azonosítással. A Szolgáltató ezeket a fájlokat HTTP protokoll segítségével webszerveren keresztül elérhetővé teszi bárki számára az Interneten. Az elérési címet az előfizetői szerződés és a Hirdetmény tartalmazza. Az Előfizető nem tölthet fel a hatályos jogszabályokba, az Alkotmányba ütköző, vagy a Szolgáltató érdekeit illetve az ÁSZF-ben leírtakat sértő tartalmakat. A feltöltött tartalomért az Előfizető teljes anyagi és erkölcsi felelősséggel tartozik.

Az előfizetői csomagban szereplő tárhelynél nagyobb méretű tárhelyet is igényelhet meghatározott díjfizetés mellett.

### *II.5. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül*

Ügyfeleinknek lehetőségük van előfizetői díjcsomag rendelése nélkül web tárhely igénybevételére. A szolgáltatás műszaki tulajdonságai megegyeznek az előfizetőknek nyújtott web tárhely szolgáltatással.

### *II.6. Domain név regisztrálás, fenntartás*

A .HU TLD-hez tartozó nevek regisztrálása az Internet Szolgáltatók Tanácsa mindenkorai szabályzata szerint. A regisztrációra vonatkozó szabályok a <http://www.domain.hu/> címen megtalálhatóak, és irányadóak. A szolgáltatás igénybevételéhez egyszeri regisztrációs díj és éves fenntartási díj tartozik, az Előfizető és a Szolgáltató közt megkötendő domain üzemeltetési szerződésben foglaltak szerint.

### *II.7. DNS szerver szolgáltatás*

**Elsődleges DNS szolgáltatás:** Elsődleges és másodlagos DNS szerverek működtetése regisztrált vagy regisztrálás alatt levő domain-nevek számára.

**Másodlagos DNS szolgáltatás:** Csak másodlagos DNS szerver működtetése regisztrált vagy regisztrálás alatt levő domain-nevek számára, az Előfizető által megjelölt elsődleges DNS szerver alapján.

A DNS szerver szolgáltatáshoz a szolgáltatás típusának megfelelő havi díjak tartoznak, az Előfizető és a Szolgáltató közt megkötendő domain üzemeltetési szerződésben foglaltak szerint.

### *II.8. Fix, publikus IP cím*

Az Előfizető igénye alapján, díjfizetés mellett a Szolgáltató egyedi, fix, publikus IP címet bocsát az Előfizető rendelkezésére. A kiegészítő szolgáltatás rendelkezésre állása pillanatától kezdve az Előfizető számítógépe (vagy más, a szolgáltatás igénybe vételére használt informatikai eszköze) közvetlenül, a Szolgáltató hardveres és szoftveres védelmi eszközeit kikerülve elérhetővé válik az Internet felől, adott publikus IP címen keresztül. Innentől az Előfizető jogosult ennek előnyeit élvezni és kötelezettségeit viselni.

### *II.9. Virtuális webszerver szolgáltatás*

A Szolgáltató sávszélességével az Internetre kapcsolódó webszerver létrehozása a Szolgáltató kiszolgálóján. Elérés: <http://cegnev.napnet.hu>. További műszaki jellemzői azonosak a Web tárhely

szolgáltatással. A szolgáltatás igénybevételéhez egyszeri telepítési díj és havi karbantartási díj tartozik.

#### *II.10. Szerver szolgáltatás (hosting, co-location)*

A Szolgáltató sávszélességével az Internetre kapcsolódó, az Előfizető tulajdonában levő kiszolgáló elhelyezése a Szolgáltató telephelyén. A szolgáltatás igénybevételéhez egyszeri telepítési díj és havi karbantartási díj tartozik.

#### *II.11. Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése*

Az Előfizető az ÁSZF 8.1. pontja szerint kérheti a szolgáltatás szüneteltetését maximum 6 hónap időtartamig. Az előfizetői szerződés módosításáért egyszeri szerződésmódosítási díjat, a szüneteltetés idejére csökkentett mértékű havidíjat, a visszakapcsolásért pedig egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni.

## Előfizetői szerződés



Elektro Prompt 2000 Kft.  
6782 Mórahalom, Vállalkozók útja 3.  
Levél cím: 6701 Szeged, Pf. 717.  
Tel.: 20/999-8989. Fax: 62/310-797

**Információ fénysebességgel**

## Előfizetői szerződés

Ügyfélszám: .....

Szerződés szám: .....-INTS/.....

amely létrejött egyrészről az

Elektro Prompt 2000 Kft.

cím:

6782 Mórahalom, Vállalkozók útja 3.

adószám:

12576678-2-06

bankszámlaszám:

17000019-11292386

továbbiakban **Szolgáltató**, másrészről

|   |  |
|---|--|
| ELŐFIZETŐ ADATAI                            | Előfizető (kölségviselő) neve: .....               |
|   | Címe (írsz., település, utca, házszám): .....      |
|   | Vételi hely címe, ha eltér: .....                  |
|   | Értesítési cím, ha eltér: .....                    |
| MAGÁN                                       | Telefonszám (amelyen napközben is elérhető): ..... |
|   | Születési neve: ..... Anyja neve: .....            |
| ÜZLET                                       | Szül. hely, idő: ..... Személyi ig. száma: .....   |
|   | Cégl. szám/Váll. ig. sz.: ..... Adószám: _ _ _ _ _ |
|   | Bankszámlaszám: _ _ _ _ _                          |
| Képviselőre jogosult neve, beosztása: ..... |  |

továbbiakban **Előfizető** között.

Nyilatkozat:

magán előfizető

üzleti előfizető

Díjfizetés módja:

banki átutalás

készpénz-átutalási megbízás (postai csekk)

| Díjcsomag neve         | MARS           | MERKUR             | VÉNUSZ          | JUPITER          |
|------------------------|----------------|--------------------|-----------------|------------------|
| Maximális sávszélesség | 384/192 kbit/s | 512/256 kbit/s     | 1024/512 kbit/s | 2048/1024 kbit/s |
| Garantált sávszélesség | 64/32 kbit/s   | 128/64 kbit/s      | 256/128 kbit/s  | 256/128 kbit/s   |
| Hűség szerződés        | Nincs          | 1 év               | 2 év            | 3 év             |
|                        |                |                    |                 |                  |
| Azonosító:             | Jelszó         |                    |                 |                  |
| E-mail címek           |                | Kezdeti jelszavak: |                 |                  |
| @napnet.hu             |                |                    |                 |                  |
| @napnet.hu             |                |                    |                 |                  |
| @napnet.hu             |                |                    |                 |                  |

1. Az Előfizető megrendeli a Szolgáltatótól a jelen szerződésben megnevezett szolgáltatásokat. Az Előfizető a vételi hely kiépítése napjától jogosult igénybe venni a megrendelt szolgáltatásokat, jelen szerződésben és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott feltételek mellett. A vételi hely kiépítésének időpontja, és a szolgáltatás kezdőnapja a kiépítéskor a munkalapon rögzítésre kerül. A kiépítés végső határideje az előfizetői szerződés hatályba lépését követő 30 nap.

2. Az Előfizető kijelenti, hogy ezen előfizetői szerződéssel kapcsolatban az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek. Abban az esetben, amennyiben az általa megadott adatokban változás következik be, arról a Szolgáltatót 8 napon

Elektro Prompt 2000 Kft.  
Web: <http://www.napnet.hu>  
E-mail: [info@napnet.hu](mailto:info@napnet.hu)  
Adószám: 12576678-2-06, Bankszámlaszám: 17000019-11292386  
Bejegyezve: Csongrád Megyei Bíróság, mint Cégbíróság Cg. 06-09-007184

1 / 2

NapNet – előfizetői szerződés – 2009/04

belül írásban tájékoztatja. Előfizető jelen szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató vagy az általa megbízott harmadik személy a szerződéskor közölt személyes adatait az Országos Személyi Adat- és Lakcímvilvántartó Hivatalnál ellenőrizze, pontosítsa. Jelen hozzájárulás egyben engedélynek tekinthető abban az esetben is, ha egyébként az Előfizető az állampolgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. LXVI. tv. 2. § (1) bekezdés értelmében adatai kiadását leiltotta, és arra is, hogy ha késedelmesen fizeti meg a szolgáltatás díját, írásbeli felszólítást követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a neve, késedelmes fizetésének ténye, valamint a késedelmes fizetéssel kapcsolatos adatai egy harmadik személy részére átadásra kerüljön a további intézkedések megtétele céljából.

3. Az Előfizető jogosult jelen szerződést vagy annak mellékletében meghatározott bármely szolgáltatást indoklás nélkül felmondani. A felmondás csak írásban, ajánlott levélben, az Előfizető személyes adatainak, ügyfélszámának és szerződésszámának megadásával és a felmondani kívánt szolgáltatás pontos megnevezésével történhet. A felmondási határidő 8 nap.

4. Bármely fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani (rendkívüli felmondás), ha a másik fél szerződéses kötelezettségét megszegi. A rendkívüli felmondás azon a napon lép hatályba, amikor azt a másik félnek postai úton kézbesítik. Amennyiben az Előfizető a felmondó levelet nem veszi át, a Szolgáltató jogosult a felmondó levél térítvevényének visszaérkezése napjától az Előfizetőnek nyújtott minden szolgáltatást megszüntetni. A szolgáltatás ilyen okból történő megszüntetése a Szolgáltató részéről nem minősül szerződésszegésnek.

5. A szerződés bármely okból történő megszűnése nem mentesíti a feleket fennálló kötelezettségeik teljesítése alól.

6. Az Előfizető kijelenti, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit megismerte, és a jelen szerződésben, valamint az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat elfogadja, azok rendelkezéseit magára nézve vállalja.

7. Felek közötti előfizetői szerződés részének minősül a jelen előfizetői szerződés, annak kiegészítő szerződése, mellékletei, adatai, a bekötési munkalap és mindezek módosításai valamint az Általános Szerződési Feltételek.

8. A szerződés a szolgáltató aláírása napján lép hatályba, és határozatlan ideig érvényes.

### Kiegészítő szerződés (ha nem kívánt, az egész rész áthúzandó)

A, Az Előfizető jelen kiegészítő szerződés aláírásával vállalja, hogy a fenti előfizetői szerződés feltételei szerint annak hatályba lépésétől számított

1 éven keresztül \*

2 éven keresztül \*

3 éven keresztül \*

előfizet a Szolgáltató Internet-szolgáltatására. (\* A megfelelő időtartam bejelölendő.) Az időtartam a Szolgáltató által akció keretében, díjmentesen nyújtott ajándék időszak lejártá után indul.

B, A Szolgáltató ennek fejében vállalja, hogy az A, pontban meghatározott időtartam alatt a mindenkori díjszabásban meghatározott havidíjból az időtartamnak megfelelő kedvezményt biztosítja a Hirdetmény szerint.

C, Az Előfizető vállalja, hogy az előfizetői szerződést nem mondja fel, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen nem szűnik meg, a szolgáltatás felfüggesztését vagy átruházását nem kéri, illetve a Szolgáltató részéről történő felfüggesztésre nem ad okot az A, pontban vállalt időn belül.

D, Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a C, pontban említett feltételeket nem teljesíti, a Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezheti: A kötbér összege bruttó 48 000 Ft (Negyvennyolcezer forint).

Melléklet: előfizetői tájékoztató, ÁSZF kivonat

Megjegyzés: .....

**Az Előfizető nyilatkozata: az előfizetői adatok felhasználásához közvetlen üzletszerzés céljára az Eht. 162.§. (1)-(2) szerint:**

hozzájárulok

nem járulok hozzá.

Jelen szerződést a Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, a mai napon jóváhagyólag aláírták.

Kelt: .....

.....

előfizető

.....

ügyvezető igazgató

szolgáltató

## Adatbiztonsági szabályzat

### 1. Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

Az Elektro Prompt 2000 Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságától szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

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

### 2. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

A Szolgáltató az Előfizetőknek kizárólag azon személyes adatait tartja nyilván, amelyeket a vonatkozó jogszabályok kifejezetten előírnak.

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

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

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

### 3. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

**Személyes adat:** a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: előfizető) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

**Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is.

**Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**Adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

**Nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

**Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg.

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

**Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

**Közvetlen üzletszerzés:** azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.



## 4. Adatbiztonság, információszolgáltatás, betekintés

A Szolgáltató az Előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak vagy alvállalkozóinak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni:

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,
- a meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

A Szolgáltató fenti tájékoztatási kötelezettségének eleget téve tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a Szolgáltatónál az előfizetői szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan kezelt személyes adatok biztonságát veszély nem fenyegeti.

Ha a Szolgáltató kimutatást bocsát az Előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, köteles a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

Ha az Előfizető a Szolgáltatótól a fenti bekezdésben foglaltaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

A hírközlési szolgáltatásra, tevékenységre vonatkozó olyan adatokat, amelyek a szolgáltatások igénybevételéhez valamint a Felügyelet feladatvégzéséhez szükségesek, a tevékenységet végző, valamint a Szolgáltató köteles – jogszabályban meghatározott módon és esetekben – a Felügyelet részére szolgáltatni akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzátérhetővé tenni.

A fentiekben meghatározott adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

A Szolgáltató az Előfizetőnek kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében biztosít betekintési jogot.

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

A közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb távközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki az előfizetői szerződésében úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot fogadni.

A Szolgáltató azonban jogosult az Előfizetővel olyan információkat személyesen, telefonon, egyéb távközlési úton vagy e-mailben közölni, amik a hozzáférés használatára, használhatóságára, az igénybevétel módjára vonatkoznak, illetve a szolgáltatás nyújtásával közvetlen kapcsolatban állnak.

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

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

| Adat megnevezése   | Az adatkezelés jogcíme             | Az adatkezelés célja/időtartama***   |
|--|------------------------------------|--|
| az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)                   | Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig. |
| a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje | Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés                                       |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  |                                    | érdekében /a szerződés megszűnéséig   |
| <i>korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;</i> | Eht. 129. § (7) bekezdés           | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig                              |
| az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),   | az előfizető hozzájárulása         | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig |
| az előfizető személyi igazolvány száma   | az előfizető hozzájárulása         | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig |
| az előfizető adóazonosító jele / adószáma  | az előfizető hozzájárulása         | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig |
| nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama   | Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.                            |
| az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)   | az előfizető hozzájárulása         | a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig   |
| előfizető e-mail címe(i)   | az előfizető hozzájárulása         | a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés                |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | megszűnéséig.   |
| kapcsolattartó személy neve és telefonszáma   | a kapcsolattartó személy hozzájárulása                          | az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig  |
| az Előfizető aláírása   | az előfizető hozzájárulása                                      | Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig  |
| nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri                              | az alkalmazott/tag hozzájárulása                                | Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig   |
| a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók | Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig |
| a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok  | Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények,   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig   |
| a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma   | Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámítása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig |
| a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei | Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámítása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig |
| az Előfizető hozzájárulása szerinti szervényes adatok                          | előfizető hozzájárulása **                                      | tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <b>szerződés megszűnéséig.</b>   |
| közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok   | Eht. 158. §  | szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig |
| az Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, e-mail-címe | az Eht 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás** | elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig   |

\* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

\*\* az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5/f pont ad iránymutatást.

\*\*\* Az Eht. 157.§. (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét.

## 6. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

a) A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.

b) A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, melynek címét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

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

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

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

f) A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

## **7. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata**

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

### **7.1. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése**

1./ Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló ÁSZF 6.2. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

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

3./ Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizető szerződéséről elektronikus módon másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottjai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

### **7.2. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése**

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

2./ Az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa, és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

3./ Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az Előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az Előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az Előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

4./ Az Előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és felöltött/letöltött adatmennyiség) közvetlenül a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, az ÁSZF 1.2. pontjában megjelölt weboldalon, az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

### **7.3. Szerződésmódosítás**

1./ A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak az ÁSZF 12.2. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

2./ A Szolgáltató az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást az Előfizető e-mail címén is visszaigazolja.

3./ Az Előfizető az ÁSZF 6.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor, indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

### **7.4. Reklamáció kezelés / Hibabejelentés**

A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban az ÁSZF 12.2. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek, a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az Előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az ÁSZF 11. és 12. pontjában foglaltaknak megfelelően.

### **7.5. Követelés behajtása**

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

### **7.6. Piackutatás**

Az Előfizető hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje,



illetve szigorú adat és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja. Ilyen irányú hozzájárulás nélkül Szolgáltató az Előfizető adatai csak az előírások szigorú betartásával, a saját szolgáltatással kapcsolatos célokra használhatja.

## **7.7. Közös adatállomány (feketelista)**

1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

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

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

3. A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

4. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

5. Az adatállományból adatot igényelhet

- az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- a 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,
- bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

6. A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

## **7.8. Előfizetői címtár**

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
- lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

## **7.9. Egyebek**

1. Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

2. Az adatkezdés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse:

- Császár Róbert, ügyvezető igazgató
- 6795 Bordány, Dudás u. 68., tel./fax: 20/999-8989
- E-mail: rcsaszar@napnet.hu

### Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail postaládák vagy más, az Előfizető által kezelt saját adatok illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak.

A jelszó megváltoztatására - minden költség nélkül – az internetes ügyfélszolgálat weboldalán (az ÁSZF 1.2. pontja) nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbieken hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői adatokat, többek közt jelszavakat. A vírusok e-mailhez csatolt program fájlokban is eljuthatnak az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan program fájl, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, az e-mail megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A Szolgáltató ezen felül vírusellenőrző rendszert üzemeltet a levelező kiszolgálón, mely a rajta átmenő levelek tartalmát ellenőrizve kiszűri a veszélyes kódokat.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés egyszerű és hatásos eszköze a személyi tűzfalszoftverek használata. Ezek lényege abban áll, hogy minden az Internetről, bármely címről a felhasználó számítógépére küldött adat, információ először a tűzfalszoftverhez érkezik, majd a megfelelő biztonsági ellenőrzés után továbbengedi a többi program és végül a felhasználó számára. A tűzfalszoftver leggyakrabban a weboldalak használatával kapcsolatos biztonsági problémákat jelzi a felhasználó számára. A személyi tűzfalszoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információt megtalál az adott szoftver gyártójának weboldalán.

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

## Etikai kódex

### 1. Az Előfizető személyes adatai

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

Szolgáltató az Előfizető személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az Előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el, weboldalán a védelemhez hozzájáruló programokat tesz közzé. Szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekén túl nem áll módjában.

### 2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

#### 2.1. E-mail

Nem megengedett

- a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű (32 db feletti) e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (SPAM).
- olyan e-mail küldése, ahol a feladó címét szándékosan hamisan adják meg ill. elfedik;
- olyan e-mail küldése, amely vírussal, vagy más káros kódrészlettel fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzettek vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet;
- olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, törvényellenes cselekedetre felbujtó vagy azt megvalósító, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- olyan e-mail küldése, melynek fogadó oldalon történő letöltési ideje az ésszerűség határait túllépi, ezzel terhelést okozva mind a Szolgáltató, mind a címzett számítógépében (pl. több óra).

## **2.2. Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás**

Nem megengedett

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

## **2.3. Közzététel**

Nem megengedett

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

A fenti szabályok Előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a Szolgáltató előfizetője sérti meg, de a tevékenység Szolgáltató előfizetőinek vagy magának a Szolgáltatónak kárára történik, a Szolgáltató értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását. Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevő kilitére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.

# HIRDETMÉNY

**Érvényes: 2009. augusztus 01-től**

A díjszabásban említett árak tartalmazzák a 25 %-os áfát. A Szolgáltató marketingtevékenysége keretében általánosan, vagy egyedi esetben jogosult a díjszabásban meghatározottnál kedvezőbb díj megállapítására. Az alapszolgáltatások havi díja közvetített szolgáltatást tartalmaz.

## I. Alapszolgáltatások

### I.1. Hozzáférési pont kiépítése

- Belépési díj (általános esetben) 0 Ft
- Az eszközcsomag díja (általános esetben) 33 000 Ft

### I.2. Előfizetői szolgáltatások

| Csomag                                   | Mars           | Merkúr         | Vénusz          | Jupiter          |
|--|----------------|----------------|-----------------|------------------|
| Postaláda                                | 3 db           | 3 db           | 3 db            | 3 db             |
| Postaláda-terület                        | 100 MB         | 100 MB         | 100 MB          | 100 MB           |
| Web tárhely                              | 100 MB         | 100 MB         | 100 MB          | 100 MB           |
| Maximális sávszélesség (le/fel irányban) | 384/192 kbit/s | 512/256 kbit/s | 1024/512 kbit/s | 2048/1024 kbit/s |
| Garantált sávszélesség (le/fel irányban) | 128/64 kbit/s  | 256/128 kbit/s | 1024/512 kbit/s | 1024/512 kbit/s  |
| Hűségkedvezmény nélkül                   | 4 060 Ft       | 4 790 Ft       | 5 940 Ft        | 9 170 Ft         |
| 1 éves hűségkedvezménnyel                | 3 020 Ft       | 3 540 Ft       | 4 060 Ft        | 6 770 Ft         |
| 2 éves hűségkedvezménnyel                | 2 920 Ft       | 3 330 Ft       | 3 850 Ft        | 6 460 Ft         |
| 3 éves hűségkedvezménnyel                | 2 810 Ft       | 3 130 Ft       | 3 350 Ft        | 6 250 Ft         |

### II. Kiegészítő szolgáltatások havi díjai

- Adatforgalom túllépés 1030 Ft / GB
- Plusz postaláda igénylés 500 Ft / db / hó
- Plusz postaláda tárhely igénylés 130 Ft / 100 MB / db / hó
- Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése 1000 Ft / hó
- Fix, publikus IP cím 5 000 Ft / hó

### III. Egyéb eseti, adminisztrációs díjak

| Jogcím   | Díjtétel |
|--|----------|
| • Szerződésmódosítás, csomagváltás díja                        | 500 Ft   |
| • Visszakapcsolási díj, ha az Előfizető kérte a szüneteltetést | 2 000 Ft |
| • Szolgáltatáskorlátozás feloldási díja                        | 5 000 Ft |

|  |                |
|--|----------------|
| • Kiszállási költség (kiszállási díj + 1 óra munkadíja)  | 4 380 Ft       |
| • Kiszállás esetén a munkadíj a 2. órától                | 3 130 Ft / óra |
| • Szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének munkadíja | 7 500 Ft       |
| • Átírás díja  | 3 130 Ft       |
| • Előfizető értesítésének díja, számlamásolat díja       | 500 Ft         |
| • Felszólító levél díja                                  | 500 Ft         |

#### **IV. Egyéb kiegészítő szolgáltatások**

##### **IV.1. Domain név szolgáltatás**

|   |                |
|---|----------------|
| • Domain név regisztrálás, átjegyzés (.HU TLD)  | 7 500 Ft / db  |
| • Domain név fenntartás   | 2 080 Ft / év  |
| • DNS szerver szolgáltatás  |                |
| 1. Elsődleges DNS szolgáltatás  | 1 560 Ft / hó  |
| 2. Másodlagos DNS szolgáltatás  | 310 Ft / hó    |
| • Domain TOTÁL szolgáltatáscsomag<br>(tartalmazza a domain fenntartás, az elsődleges és másodlagos DNS szerver szolgáltatás díjait) | 18 120 Ft / év |

##### **IV. 2. Plusz web tárhely**

Az előfizetői csomagban szereplő web tárhelynél nagyobb, vagy attól különböző tárfoglalás esetén. Számítása megkezdett 100 MB-onként történik.

|                 |                                      |
|-----------------|--------------------------------------|
| • 100-500 MB    | 800 Ft / 100 MB / hó                 |
| • 500 MB felett | 100 Ft / 100 MB / hó + 2 080 Ft / hó |

##### **IV. 3. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül**

|                 |                                      |
|-----------------|--------------------------------------|
| • 100-500 MB    | 1 200 Ft / 100 MB / hó               |
| • 500 MB felett | 200 Ft / 100 MB / hó + 3 120 Ft / hó |

##### **IV. 4. Virtuális webszerver**

A havi karbantartási díj tartalmazza a domain név fenntartási díját és 200 MB tárhelyet.

|                           |               |
|---------------------------|---------------|
| • Egyszeri telepítési díj | 5 000 Ft      |
| • Havi karbantartási díj  | 5 000 Ft / hó |

##### **IV. 5. Szerver üzemeltetése (hosting)**

|                           |                |
|---------------------------|----------------|
| • Egyszeri telepítési díj | 15 620 Ft      |
| • Havi karbantartási díj  | 20 830 Ft / hó |