

# **ZT-Network Kft.**

**1091 Budapest, Ifjúmunkás u. 14/2 3. em. 13.**

## **Általános Szerződési Feltételek internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásra**

### **Törzsszöveg**

<b>Az ÁSZF készítésének dátuma:</b>	2010-06-01
<b>Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:</b>	2010-06-01
<b>Az ÁSZF jelen módosítása hatályba lépésének dátuma:</b>	2010-06-01

**Tartalomjegyzék**

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ELÉRHETŐSÉGE.....	5
1.1 A Szolgáltató neve, címe.....	5
1.2 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége.....	5
2. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI.....	5
2.1 Az Előfizető.....	5
2.2 A Felhasználó.....	5
2.3 Ajánlattétel.....	5
2.4 Az előfizetői szerződés megkötése.....	6
2.4.1 Szerződéskötés írásban.....	7
2.5 A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek.....	7
2.5.1 Az Előfizető jogai.....	7
2.5.2 A Szolgáltató jogai.....	8
2.5.3 Az Előfizető kötelezettségei.....	8
2.5.4 A Szolgáltató kötelezettségei.....	8
2.5.5 Felelősségi kérdések.....	9
2.5.6 Vis major.....	9
3. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI.....	9
3.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítése.....	9
3.2 Egyszeri létesítési díj.....	9
4. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI MUTATÓI ÉS ÉRTELMEZÉSÜK.....	10
4. 1 Definíciók.....	10
4.2 Mutatók és célértékek.....	10
5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	10
5.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	10
5.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	11
5. 2. 1 Az áthelyezés.....	11
5. 2. 2 Az átírás.....	11
5.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változása.....	12
6. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELESE.....	12
6.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	12
6.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....	12
6.3 Szünetelés közérdekből.....	13
6.4 Díjfizetés illetve díjvisszatérítés a szüneteltetés alatt.....	13
7. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ÉS MINŐSÉGÉNEK CSÖKKENTÉSE.....	13

7. 1 A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén.....	13
7. 2 A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által.....	14
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA ÉS MEGSZŪNÉSE.....	14
8. 1 Felmondás az Előfizető részéről.....	14
8. 1. 1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása.....	14
8. 1. 2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása.....	14
8. 2 Felmondás a Szolgáltató részéről.....	14
8. 2. 1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása.....	14
8. 2. 2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása.....	16
8. 3. Az előfizetői szerződés megszűnése.....	16
8. 4. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén.....	16
9. HIBABEJENTÉS, HIBAKEZELÉS, HIBAEHÁRÍTÁS.....	16
9. 1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása.....	16
9. 2 A hibaelhárítás minősége.....	17
10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, ELŐFIZETŐI PANASZOK INTÉZÉSE.....	17
10. 1 Ügyfélszolgálat működtetése.....	17
10. 2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	17
10. 3 Számlareklamáció.....	18
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	18
11. 1 Az előfizetői szerződés késedelmes és hibás teljesítése.....	18
11. 2 A Szolgáltató által fizetendő kötbér.....	19
11.2.1 Létesítés késedelmes teljesítés esetén fizetendő kötbér.....	19
11.2.2 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....	19
11.2.3 A kötbér megállapítása és kifizetése.....	19
12. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	20
13. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELMI, ADATSZOLGÁLTATÁS.....	20
13. 1 Adatkezelés.....	20
13. 1. 1 Adatvédelmi tájékoztató.....	20
13. 1. 2 Általános rendelkezések.....	20
13. 2 Adatvédelem.....	20
13. 3 Adatszolgáltatás.....	20
14. DÍJAK ÉS KIEGYENLÍTÉSÜK.....	20

14. 1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	20
14. 1. 1 Egyszeri díj.....	21
14. 1. 2 Havi előfizetési díj.....	21
14. 2 A számla.....	21
14. 2. 1 A számla tartalma.....	21
14. 2. 2 A számla összegének kiegyenlítése.....	21
14. 3 Késedelmi kamat.....	21
14. 4 Díjtarozás esetén alkalmazandó eljárás.....	22
15. A FELÜGYELETI SZERVEK ÉS ELÉRHETŐSÉGÜK.....	22
16. AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE.....	22

**Melléletek:**

<b>1. sz. melléklet:</b>	<b>Alap- és kiegészítő szolgáltatások</b>
<b>2. sz. melléklet:</b>	<b>Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek</b>
<b>3. sz. melléklet:</b>	<b>Adatvédelmi Tájékoztató</b>

## 1. A Szolgáltató neve, címe, elérhetősége

### 1.1 A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve, székhelye:

Teljes név: ZT-Network Távközlési Szolgáltató Kft.

Rövidített név: ZT-Network Kft.

1091 Budapest, Ifjúmunkás u. 14/2. 3. em 13

A Szolgáltató társasági formája:

Korlátolt felelősségű társaság

A Szolgáltató cégjegyzékszám:

01-09-936404

A Szolgáltató adószáma:

22626499-2-43

A Szolgáltató Internetes honlapjának elérhetősége:

[www.zt-network.hu](http://www.zt-network.hu)

### 1.2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

#### Telefonos ügyfélszolgálat

Telefonszám: **06-1-4450198**

Nyitvatartási idő: **Hétfő – Péntek 9.00 – 17.00**

Online/e-mail elérhetőség: [info@zt-network.hu](mailto:info@zt-network.hu)

## 2. Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

### 2.1 Az Előfizető

(1) Az Előfizető olyan jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) Az Előfizető üzleti/intézményi előfizető a gazdálkodó szervezet, a költségvetési szerv, a helyi önkormányzat, az egyesület, a köztestület, illetőleg az alapítvány (Ptk. 685. § c) pont).

(3) A felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg.

### 2.2 A Felhasználó

(1) Felhasználó az a jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

### 2.3 Ajánlattétel

(1) Igénylő az a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki vagy amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

(2) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban lehet megtenni. Ajánlattételnek minősül az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb távközlési úton történő értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki.

(3) A Szolgáltató a beérkezett igényeket nyilvántartásba veszi.

(4) Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

a.) az Előfizető neve, székhelye, adószáma

b.) cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,

c.) bankszámlaszáma.

A szolgáltatás megvalósítása érdekében a Szolgáltató részére további adatokat is meg kell adni, így különösen:

d.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye,

e.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,

f.) a szerződés időtartama.

(6) Az igénylő köteles arról nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

(7) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

(8) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

(9) Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

(10) A Szolgáltató a fentiekén túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha

b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

(11) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató kötve van.

## 2.4 Az előfizetői szerződés megkötése

(1) Az előfizetői szerződés az Egyedi előfizetői szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeket a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(2) Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, ha:

a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,

b.) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,

c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,

d.) az igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,

e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta,

f.) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és azt a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

g.) a 2.3 (4) d.) pontja szerinti előfizetői hozzáférési pont létesítési helyén a műszaki feltételek nem adóttak.

(3) A felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg. A Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést és az ÁSZF kivonatát – valamint szerződéskötéskor, az Előfizető kifejezett kérése esetén az ÁSZF egy példányát is – ingyenesen az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Amennyiben az Előfizető az ÁSZF teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról letöltheti.

(4) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Üzleti/intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság - lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírással jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(5) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni.

### 2.4.1 Szerződéskötés írásban

(1) Az írásban megkötött egyedi szerződések kötelező tartalmi elemei (amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik) a következők:

- a.) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának a címe,
- b.) az Előfizető neve, székhelye,
- c.) az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám,
- d.) az Előfizető hozzájárulása az Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott célokból eltérő felhasználásához,
- e.) az Egyedi előfizetői szerződés tartama,
- f.) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje,
- g.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye,
- h.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- i.) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja,
- j.) a szerződés megszűnésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételeit,
- k.) utalás az ÁSZF azon pontjaira, mely a szerződésszegés jogkövetkezményeit tartalmazzák, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetői kötbér mértékét,
- l.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat,
- m.) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére,
- n.) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését,
- o.) a szerződéskötés helye és időpontja,
- p.) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, hogy az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

## 2.5 A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatások körébe tartozó nyilvánosan elérhető internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásnak, mint alapszolgáltatásnak, illetve az azon keresztül igénybe vehető egyéb és kiegészítő szolgáltatásoknak a meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

(2) A szerződő feleket a szolgáltatás igénybevételéhez, illetve nyújtásához közvetlenül kapcsolódó jogokon és kötelezettségeken túlmenően megilletik, illetve terhelik a jelen pontban részletezett jogok és kötelezettségek.

(3) A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint az ÁSZF előírásainak megfelelően megkötött előfizetői szerződés alapján, az abban rögzített módon az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben - az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni.

### 2.5.1 Az Előfizető jogai

#### 2.5.1.1 A használat átengedése más részére

(1) Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül - az Internet szolgáltatás kivételével - másnak nem engedheti át. Internet szolgáltatás igénybevételét az Előfizető saját felelősségére engedheti át másnak azzal, hogy ebben az esetben is a szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. Az Előfizető felelősséggel tartozik a szolgáltatás felhasználásáért.

(2) Az Előfizető a Szolgáltatás-hozzáférési pont igénybevételét köteles díjmentesen minden olyan személy részére biztosítani, aki személyi vagy vagyoni biztonság (segélykérés) megőrzése érdekében igényli, amennyiben a hálózat segélykérésre alkalmas.

(3) A Szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény rendelkezik.

## **2.5.2 A Szolgáltató jogai**

### **2.5.2.1 A távközlés védelme**

(1) Mivel a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavarszűrésére,
- b.) a berendezés áthelyezésére, vagy
- c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

## **2.5.3. Az Előfizető kötelezettségei**

### **2.5.3.1 Előfizető felelőssége a berendezése használatáért**

(1) Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.

(2) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

### **2.5.3.2 Az Előfizető adat-bejelentési kötelezettsége**

(1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

## **2.5.4 A Szolgáltató kötelezettségei**

### **2.5.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás**

(1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.

(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.

(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 9.1 pont tartalmazza.

### **2.5.4.2 Titoktartás**

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban

meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

## **2.5.5 Felelősségi kérdések**

### **2.5.5.1 A Szolgáltató felelőssége**

A Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a minőségbiztosításról szóló rendeletben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.

### **2.5.5.2 Az Előfizető felelőssége**

Aki a Szolgáltató Internet, adathálózati vagy bérelt vonali szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételéért a Díjszabásban vagy egyébként meghatározott díjat megfizetni.

### **2.5.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért**

Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott berendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a berendezés előfizetője felelős. A berendezés előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

## **2.5.6 Vis major**

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

## **3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének szabályai**

### **3. 1 Előfizetői hozzáférési pont létesítése**

(1) Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe.

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

(3) A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időpontra a hálózatához kapcsolódó állandó szolgáltatású előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat – az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltételek teljesítése mellett – a szerződés időtartama alatt bármikor igénybe veheti.

(4) Nem minősül a Szolgáltató részéről késedelmes teljesítésnek ha az Előfizető az előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.

(5) Az Előfizető késedelme a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja, így különösen, ha az Előfizető a belépési díjat vagy az azon felüli szerelési költséget határidőre nem fizette meg.

### **3.2 Egyszeri létesítési díj**

(1) A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott díjat számítja fel.

(2) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

(3) A meghatározott egyszeri vagy belépési díjat az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott első számlán felszámítva fizeti meg.

## 4. A szolgáltatások minőségi mutatói és értelmezésük

### 4.1 Definíciók

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi célértékek, olyan minőségi követelmények, amelyek mindegyikének teljesülése vagy túlteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás megfelelőnek, illetve bármelyikének alulteljesülése esetén csökkent értékűnek minősül.

(3) A szolgáltatásminőségi minimálkövetelmények, a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan az ÁSZF-ben meghatározott olyan minimálértékek, melyek bármelyikének alulteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás igénybe nem vehetőnek minősül.

### 4.2 Mutatók és célértékek

A szolgáltatásminőségi mutatókat, a mutatók meghatározásának módját és ellenőrzésének mérési módszerét a 2. számú Melléklet tartalmazza.

## 5. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

Az Egyedi előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### 5.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat is módosítani, különösen az alábbi esetekben:

- a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
- d.) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság vagy versenyhivatal kötelező erejű határozatában foglaltak miatt szükségessé váló módosítás,
- e.) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változás – így különösen amennyiben az a meglévő szolgáltatások tartalmának változását, megszűnését, vagy díjváltozást indokolja - miatt.

A felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó törvény másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az Egyedi előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(2) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató ezen kötelezettségének az Előfizetőknek küldött e-mail útján tesz eleget, mellyel egyidejűleg az értesítést weboldalán is köteles közzétenni.

(3) A Szolgáltató az értesítésben köteles az Előfizetők figyelmét felhívni arra, hogy az értesítést követő 8 napon belül az előfizető jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

(4) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

(5) Nem mondhatja fel az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést a (4) bekezdésben foglaltak szerint akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

(6) A Szolgáltató nem köteles a (2) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag 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. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására hivatkozással a (3) és (4) bekezdésben meghatározott időn belül az azonnali hatályú felmondási jogát jogkövetkezmények nélkül gyakorolni.

(7) A (2) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- b.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- c.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- d.) a módosítások lényegének rövid leírását,
- e.) ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- f.) az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,
- g.) a módosított ÁSZF elérhetőségét.

(8) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(9) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon túl igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti.

(10) A fenti (9) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

## **5.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján**

Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlésről szóló törvényben (Eht.) és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizető javára egyező akaratral eltérhetnek.

### **5.2.1 Az áthelyezés**

(1) Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató - szolgáltatási területén belül - az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja.

(2) A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés futamidején belül nem vállalja az előfizetői végpont áthelyezését.

### **5.2.2 Az átírás**

(1) Átírás, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – Előfizető megszűnése, átalakulása – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi.

(5) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

(6) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 15 nappal be kell nyújtani. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

### 5.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása

- (1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását írásos nyilatkozat formájában kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni. Határozott időtartamú szerződés esetén csak további kiegészítő szolgáltatás megrendelésére van lehetőség.
- (2) A Szolgáltató az Előfizető igénybejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 5 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak létesítése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül elvégzi.
- (3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás létesítésének időpontjától kell megfizetni.

## 6. A szolgáltatás szünetelése

- (1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:
  - a.) Az Előfizető kérésére
  - b.) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
  - c.) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
  - d.) Közérdekből
- (2) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

### 6.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szolgáltatás folyamatosan legfeljebb 6 hónapig szüneteltethető. A szüneteltetés kért időtartamának lejártát követően nem lehetséges azonnal ismételt szüneteltetést kérni (szünetelés meghosszabbítása), erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség. Amennyiben Előfizető a szüneteltetést hűségidőszak alatt kéri, a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- (2) A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés minimális időtartama egy hónap.
- (3) A szüneteltetés szolgáltatást írásban rendeli meg. A szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető szüneteltetési díjat fizet.
- (4) A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy a visszakapcsolási igény bejelentését követő 5 munkanapon belül – a szolgáltatást visszakapcsolja.

### 6.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

- (1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.
- (2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató
  - által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
  - hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.
- (3) Nem tervezett üzemkiesés
  - a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
  - a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatokról Szolgáltató megkezdésüket megelőzően legalább 5 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

(6) A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

(7) Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

### 6.3 Szünetelés közérdekből

(1) Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

### 6.5 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíj 50%-ának megfelelő szüneteltetési díjat köteles fizetni.

(2) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

a.) A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére köteles.

b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban a 48 órát nem haladja meg, az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles.

c.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat. A díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg. Nem kell visszatérítenie a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

(3) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

## 7. A szolgáltatás korlátozása és minőségének csökkentése

### 7.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult, ha:

a.) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,

b.) az Előfizetőnek díjtarozása van, és ez a díjtarozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll.

(2) A Szolgáltató köteles az előző bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére két munkanapon belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozásra okot adó körülményt megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

## 7.2 A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltató az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatás keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta akaratlagos vagy akár véletlen meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a Szolgáltató Internet szolgáltatását és zavarja a többi Előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának ([www.iszt.hu](http://www.iszt.hu)) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

## 8. Az előfizetői szerződés felmondása és megszűnése

### 8.1 Felmondás az Előfizető részéről

#### 8.1.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 8 nap. A felmondás írásban történhet, e-mail formájában is felmondható.

#### 8.1.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) Amennyiben az Előfizető a határozott időre szóló előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt mondja fel, a Szolgáltató jogosult vele szemben a jogosulatlan módosítás vagy felmondás esetére a (2) bekezdésben megállapított szankciókat alkalmazni.  
(2) Az Előfizetőnek a jogosulatlan módosítás, illetve felmondás esetén a határozott időtartamra vállalt havidíjak még nem teljesített részének bruttó összegével megegyező összegű kártérítést kell fizetnie.  
(3) Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt az Előfizetői szerződését megszünteti, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató felmerült költségeivel megegyező összegű kötbért megfizetni.

### 8.2 Felmondás a Szolgáltató részéről

#### 8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető:

- a.) a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
- c.) a szolgáltatáshoz használt berendezés felügyeleti célból történő elérését akadályozza,
- d.) az adatátviteli berendezés fenntartási munkáinak elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról nem gondoskodik,
- e.) úgy nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által biztosított egyéb szolgáltatásokat nem veszi igénybe, ezzel szemben ténylegesen használja azt, a díját viszont nem fizeti meg, (ez esetben a felmondással egyidejűleg a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni),
- f.) az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja.
- g.) adatváltozás-bejelentési kötelezettségének a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint nem tesz eleget, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz

(3) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, az elküldést utólag igazolható módon, tértivevényes levélben, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési eszköz (pl.: fax) útján értesítheti.

(4) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlített ki.

Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134.

§ (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az:

a.) Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b.) Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon használja.

(6) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve

b.) havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000,-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000,- Ft-ot,

c.) Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.

(7) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

(8) A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(9) A felmondásnak tartalmaznia kell

a.) a felmondás indokát,

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

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

(10) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadály a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

(11) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató létesítési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja a szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezzi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza. Szolgáltató - más érintett szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be és a fenti (4) - (6) bekezdésekben írott feltételek teljesültek, feltéve, hogy az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

(12) Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

## 8.2.2 A határozott idejű szerződés, vagy a határozatlan idejű szerződés hűségnyilatkozat hatálya alatti felmondása

A határozott időtartamra kötött, vagy a határozatlan időtartamra kötött, de hűségnyilatkozat hatálya alatt lévő előfizetői szerződést a Szolgáltató csak az Előfizető szerződésszegő magatartása esetén a 8.1.2. pontban leírt feltételek fennállása esetén és az ott leírt eljárási szabályok figyelembevételével jogosult felmondani.

## 8.3 Az előfizetői szerződés megszűnése

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejárta előtt kapcsolja ki,
- b.) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- c.) Előfizető jogutód nélküli megszűnésével.

(2) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) a határozott idő lejártával,
- b.) közös megegyezéssel,
- c.) előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
- d.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- e.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató Szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

## 8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy létesítési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést a Szolgáltatónak átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

# 9. Hibabejelentés, hibakezelés, hibaelhárítás

## 9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása

(1) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget

- a.) a Szolgáltató technikai ügyeleti telefonszámán,
- b.) levélben, e-mail-ben
- c.) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon jelezheti.

(2) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

E nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b.) a szolgáltatás azonosítót,
- c.) a hibajelenség leírását,
- d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f.) a hiba okát,
- g.) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
- h.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

(3) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

(4) A telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat e-mailben visszaigazolást küld a Szolgáltató.

(5) A Szolgáltató az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy által bejelentett hibákat beazonosítja és kijavítja, illetve intézkedéséről értesíti az Előfizetőt. A hiba feltárása a felügyeleti rendszerek adatainak elemzésével, amennyiben szükséges, a hálózat, a végpont helyszíni vizsgálatával történik.

(6) Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

Az a.) és b.) esetben az értesítés megadható távbeszélő visszahívással is.

(7) A kijavítás időtartamára vonatkozó követelményeket az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

(8) Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembé, amíg az akadályoztatás el nem hárul. A hiba kijavítására a (2) bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felelős az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott károkért. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, a Szolgáltató az Előfizetővel kötött karbantartási szerződés alapján hárítja el a hibát.

## 9.2 A hibaelhárítás minősége

(1) A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítására vonatkozó szolgáltatásminőségi mutatók értékeit az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

# 10. Ügyfélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése

## 10.1 Ügyfélszolgálat működtetése

(1) A Szolgáltató telefonos és internetes Ügyfélszolgálatot tart fenn. Az Ügyfélszolgálat munkanapokon 9-17 óráig érhető el.

(2) A szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán panaszt tehet.

## 10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

(1) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

- a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
- b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(2) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt írásban lehet megtenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti..

(3) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

(4) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

(5) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra a Szolgáltató vagy a bíróság jogosult.

(6) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

(7) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőségéhez, illetve bírósághoz fordulhatnak.

### **10.3 Számlareklamáció**

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, írásban reklamációt nyújthat be az Ügyfélszolgálathoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(4) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – bírósághoz fordulhat.

## **11. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **11.1 Az előfizetői szerződés késedelmes és hibás teljesítése**

(1) Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

(2) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(3) Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(4) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén, azok bekövetkezésétől kell számítani.

## 11.2 A Szolgáltató által fizetendő kötbér

### 11.2.1 Létesítés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

- (1) A Szolgáltató köteles az előfizetői szerződés alapján a hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítésének késedelmes teljesítése esetén kötbért fizetni.
- (2) A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei, így a kötbérfizetés kötelezettsége alól, ha a késedelmet az okozza, hogy az Előfizető a kiszámlázott létesítési díjat a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg.
- (3) A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetés kötelezettsége alól abban az esetben is, ha az előfizetői hozzáférési pontot azért nem tudta határidőben kiépíteni, mert az Előfizető nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy a munkavégzés feltételeit.
- (4) Az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után a havi előfizetési díj egytizedével, legfeljebb azonban a havi előfizetési díjjal megegyező összegű kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

### 11.2.2 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

- (1) A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha
  - a.) az előfizetői hozzáférési pont működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
  - b.) ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
- (2) A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni a hiba elhárítására az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott időpont elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időre, ha a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének nem tesz eleget.
- (3) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a havidíj összegének tizede.
- (4) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- (5) Amennyiben a Szolgáltató – a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján – megállapítja, hogy a hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott ideig), vagy tartósan (meg nem határozható ideig) nem tudja vállalni, és erről a vizsgálat befejezését követően az Előfizetőt tájékoztatta, úgy e tájékoztatást követően a kötbérfizetés helyett a hiba elhárításáig díjcsökkentést nyújt.
- (6) Az (5) bekezdésben írt díjcsökkentés mértéke a havidíj 50%-a.
- (7) Ha Előfizető a díjcsökkentést nem fogadja el, úgy az előfizetői szerződést – mindenfajta hátrányos jogkövetkezmény nélkül, 8 napos felmondási idővel – írásban, indokolással felmondhatja.

### 11.2.3 A kötbér megállapítása és kifizetése

- (1) A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítési igényt a Szolgáltató az előfizető írásos bejelentése alapján teljesíti.
- (2) 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 - az Előfizető számlája alapján - egy összegben visszafizeti.
- (3) Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha
  - a.) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
  - b.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
  - c.) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
  - d.) a hibát nem jelentették be,
  - e.) a hibát a Szolgáltató az ÁSZF 2. sz. melléklete szerinti határidőn belül elhárította,
  - f.) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás
  - g.) az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel díjcsökkentésben részesül.

## 12. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

- (1) A Szolgáltató választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:
- a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (3) bekezdésben írtaknak, vagy
  - a készüléket az egyedi előfizetésben rögzített díjtétel ellenében a Szolgáltatótól béreljék.
- (2) Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti végberendezést, mint saját tulajdonú készüléket beszerezni, és a hálózathoz csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Előfizetői tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról az előfizető gondoskodik. Ebben az esetben az előfizetőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.
- (3) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (4) A Szolgáltató hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad a hatályos 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint.

## 13. Adatkezelés, adatvédelem, adatszolgáltatás

### 13.1 Adatkezelés

#### 13.1.1 Adatvédelmi tájékoztató

A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója az ÁSZF 3. sz. melléklete, mely részletezi az adatkezelés szabályait, a Szolgáltató által kezelt adatok körét, azok felhasználásának és átadásának kereteit. Az Adatvédelmi Tájékoztató a Szolgáltató internetes oldaláról letölthető.

#### 13.1.2 Általános rendelkezések

A Szolgáltató az Előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli.

### 13.2. Adatvédelem

(1) A Szolgáltató a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. és az Eht. rendelkezéseink megfelelően, az Adatvédelmi Tájékoztatóban részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

### 13.3 Adatszolgáltatás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét, a megőrzésük határidejét Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója tartalmazza.

## 14. Díjak és kiegyenlítésük

### 14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

- (1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:
- egyszeri díjat,
  - havi előfizetési díjat,

c.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

(2) A berendezés vagy szolgáltatás díját, a Szolgáltató esetenként állapítja meg és az Egyedi előfizetési szerződésben rögzíti.

#### **14.1.1 Egyszeri díj**

(1) Az egyszeri díjat (létesítési díj) a Szolgáltató egyetlen alkalommal, az előfizetői hozzáférési pont létesítését követően jogosult felszámítani.

#### **14.1.2 Havi előfizetési díj**

(1) Az előfizetési díj minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) Az előfizetési díj tartalmazhatja az egyedi előfizetési szerződésben meghatározott kiegészítő szolgáltatások díját is.

### **14.2 A számla**

#### **14.2.1 A számla tartalma**

(1) A Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni.

(2) A számlában fel kell tüntetni a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

#### **14.2.2 A számla megküldése**

(1) A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart.

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékességet követő hónap 10-ig számlát küld az Előfizetőnek; a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell befizetni.

(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

#### **14.2.3 A számla összegének kiegyenlítése**

(1) A számla kiegyenlítése banki átutalással történik.

(2) Teljesítés napjának banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik.

### **14.3 Késedelmi kamat**

(1) A Szolgáltató jogosult a mindenkorijegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

(3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

## 14.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

(1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

(2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az előfizetői hozzáférési pont korlátozására a 7.1 pontban írottak szerint.

(3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató a történt igazolásokat a befizetéstől számított maximum 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli.

## 15. A felügyeleti szervek és elérhetőségük

### (1) **Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH)**

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Honlapja: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)

Telefonszám: +36-1-457-7100

Telefax: +36-1-356-5520

### (2) **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)**

1088 Budapest, József krt. 6.

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

Telefonszám: +36-1-459-4800

Telefax: +36-1-210-4677

## 16. Az ÁSZF közzététele

(1) Az Általános Szerződési Feltételek megtalálható a Szolgáltató honlapján ([www.zt-network.hu](http://www.zt-network.hu)), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása egy naptári évre visszamenőleg.

# **ZT-Network Kft.**

**1091 Budapest, Ifjúmunkás u. 14/2. 3. em. 13.**

## **Általános Szerződési Feltételek internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásra**

**1. sz. melléklet**

### **Szolgáltatások leírása**

<b>Az ÁSZF készítésének dátuma:</b>	2010-06-01
<b>Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:</b>	2010-06-01
<b>Az ÁSZF jelen módosítása hatályba lépésének dátuma:</b>	2010-06-01

## Tartalomjegyzék

Általános meghatározások.....	2
1. Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás.....	3
A felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatás.....	3
2. Adatátviteli előfizetői szolgáltatások.....	4
2.1 Internet elérési szolgáltatás.....	4
2.2 Kiegészítő szolgáltatások.....	5
Domain név regisztráció és karbantartás .....	5
E-mail Szolgáltatások.....	5
Mail Relay szolgáltatás.....	5
Web tárterület bérlet szolgáltatás.....	5
Fix IP szolgáltatás.....	5

## Általános meghatározások

	ESZOR	SZJ'03	TESZOR'08
	<b>2. Bérelt vonali szolgáltatások</b>  <b>3. Adatátviteli szolgáltatások</b> <b>3.1 Internet elérési szolgáltatás</b> 3.1.1 <i>Internet elérés helyhez kötött</i>	<b>64.20.14.3</b> Bérelt vonali szolgáltatás  <b>64.20.18.0</b> Internet hozzáférés- ellátás szolgáltatás	<b>61.20.3</b> Adatátvitel vezeték nélküli távközlő hálózaton  <b>61.20.42</b> Szélessávú internetelérés vezeték nélküli hálózaton  <b>61.90.1</b> Egyéb távközlés

**ESZOR:** A Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) által kialakított osztályozási rendszer.

**SZJ'03:** A Központi Statisztikai Hivatal (KSH) Szolgáltatások jegyzéke (SZJ '03) szerinti osztályozás.

**TESZOR'08:** Az EU rendelete alapján a KSH által kialakított Termékek és Szolgáltatások Osztályozási Rendszere.

### A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

Jelen ÁSZF-ben alkalmazott kifejezések alatt az alábbiak értendők:

<b>Alapszolgáltatás</b>	Önállóan igénybe vehető elektronikus hírközlési szolgáltatás, vagy szolgáltatás csoport
<b>Kiegészítő szolgáltatás</b>	Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely az alapszolgáltatást kiegészíti, és annak meglétét feltételezi.

## 1. Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás

A bérelt vonali távközlési szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető által kívánt szolgáltatás hozzáférési pontokat meghatározott, rögzített időtartamra összekötő, a felhasználó által kívánt tulajdonságú, a felhasználó vagy a felhasználó által meghatározott harmadik személyek egy csoportja részére kizárólagos használatra átengedett áramkörökön, vagy virtuális áramkörszakaszokon nyújtja távközlési vagy más tevékenység céljából.

A Szolgáltató bérelt vonali szolgáltatás keretén belül felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatást nyújt.

### A felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatás

A felügyelt digitális bérelt vonali összeköttetés két végpontot összekötő digitális jelek átvitelére alkalmas út. A digitális jel diszkrét idejű, melyhez az információt bizonyos számú és jól meghatározott, elkülönült értékek fejezik ki a jel egyik időben változtatható jellemző mennyiségével. A Szolgáltató felügyelt digitális távközlő hálózatán nyújtott szolgáltatás az Előfizető számára digitális n\*2 Mbps-os csatornákat (sáv szélességeket) biztosít az Előfizető telephelyeinek összeköttetésére. A kívánt sebességű összeköttetéseket az Előfizető által megadott típusú interfészek között a Szolgáltató hozza létre. Az átvitel protokoll- és felhasználás-független transzparens-átvitelt biztosít.

*A felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatáshoz felhasznált távközlő hálózatok*

*Távszolgáltatótól bérelt hálózati szakasz.*

*Pont-pont mikrohullámú hálózati szakasz*

- Engélyköteles frekvenciasávban működő nagy kapacitású és rendkívül megbízható PDH mikrohullámú berendezésekkel. Ezek nx2Mbit/s kapacitású kapacitású lépcsőkben építhetők ki.
- Nem engedélyköteles frekvenciasávban működő megbízható WIFI mikrohullámú berendezésekkel.

Szolgáltató által használt mikrohullámú eszközök felügyelhetők.

*Szolgáltatás-hozzáférési pont*

A távközlő végberendezés a vonatkozó nemzetközi (ITU-T, IEEE) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze jelenti a felhasználó számára az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontot, ami egyben a Szolgáltató szolgáltatási határpontja.

<i>Interfész típus</i>	<i>Választható átviteli sebesség [ Mbps ]</i>
IEEE-802.3u	2 .. 100
IEEE-802.3ab	10 .. 1000

Eltérő típusú interfészek között is létesíthető összeköttetés.

*A Szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai*

A Szolgáltató által biztosított előfizetői szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor azok az Előfizető által biztosított folyamatos 220/230V-os tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt az adathálózati szolgáltatások nem elérhetők.

## 2. Adatátviteli előfizetői szolgáltatások

### 2.1 Internet elérési szolgáltatás

Szolgáltató az Internet szolgáltatás keretében az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott sávszélességű állandó (időben nem korlátozott 365/366x24) Internet hozzáférést biztosít Előfizető részére. Az internet hozzáférés szolgáltatás az adott szimmetrikus sávszélességen korlátlan adat le/feltöltést tesz lehetővé, a Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás-hozzáférési ponto(ko)n.

A Szolgáltató Szolgáltatásának az Internet hálózattal való kapcsolatát a vele szerződésben lévő más hírközlési szolgáltatókon (a továbbiakban „Társszolgáltató”) keresztül biztosítja.

A Szolgáltatás igénybe vehető minden olyan Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontról, ahonnan megfelelő adatkapcsolat létesíthető a Szolgáltató hálózatához.

Az Internet elérési szolgáltatást a Szolgáltató csak helyhez kötötten biztosítja.

– **Nemzetközi IP adtaforgalom** számára az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott sávszélesség 30%-a minden időben rendelkezésre áll. Szolgáltató ezt a sávszélességet az előfizetői végpont és Szolgáltató társszolgáltatójának - Nemzetközi Internet Társszolgáltatókkal létesített összekapcsolódási pontjai között biztosítja. Szolgáltatónak jogában áll nemzetközi internet kapcsolatát biztosító Társszolgáltatókat szabadon megválasztani, erről Előfizetőt nem értesíti.

– **Belföldi IP adtaforgalom** számára az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott sávszélesség 100%-a minden időben rendelkezésre áll. Szolgáltató ezt a sávszélességet Előfizető végpontja és a BIX node között biztosítja.

#### *Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont*

Az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont az a csatlakozási pont vagy végpont, amelyen az Előfizetői végberendezés fizikai és logikai szempontból csatlakozik a Szolgáltató távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.

#### *Az előfizetői végpont bekötésére alkalmazott technológiák*

##### *Mikrohullámú hozzáférés.*

Szolgáltató rendelkezik mikrohullámú bázisállomásokkal. Amennyiben valamely bázisállomás és az előfizetői végpont között a mikrohullámú rálátás biztosított, úgy a szolgáltató a kapacitás igények figyelembevételével az alábbi két mikrohullámú technológia közül választhat:

- Engélyköteles frekvenciasávban működő nagy kapacitású és rendkívül megbízható PDH mikrohullámú berendezésekkel. Ezek nx2Mbit/s kapacitású kapacitású lépcsőkben építhetők ki.
- Nem engedélyköteles frekvenciasávban működő megbízható WIFI mikrohullámú berendezésekkel.

##### *Bérelt társszolgáltatói hálózaton keresztüli hozzáférés.*

Amennyiben Előfizető elérése Szolgáltató mikrohullámú hálózatán nem valósítható meg, úgy Szolgáltató Társszolgáltató által biztosított szolgáltatás igénybevételével biztosíthatja az összeköttetést, mely összeköttetés megvalósulhat réz, optikai vagy mikrohullámú technológiával.

#### *A Szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai*

Szolgáltató által biztosított előfizetői szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor azok az Előfizető által biztosított folyamatos 230V-os tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt az adathálózati szolgáltatások nem elérhetők.

## 2.2 Kiegészítő szolgáltatások

### Domain név regisztráció és karbantartás

A domain regisztráció (delegálás) a felettes domain-be való bejegyzés ügyintézését, a képviselőt, Magyarországon és külföldön esedékes egyszeri és havi díjak fizetését foglalja magában, melyet a Szolgáltató az Előfizető megbízása alapján teljesít. A domain regisztráció szabályait nem a Szolgáltató határozza meg, a Szolgáltatás teljesítésekor a mindenkori domain regisztrációs szabályzatnak megfelelően jár el. A szabályzat elérhető az Internet szolgáltatók tanácsa által üzemeltetett [www.nic.hu](http://www.nic.hu) honlapon.

A domain üzemeltetési szabályainak megfelelő elsődleges és másodlagos DNS szervereket Szolgáltató biztosítja.

### E-mail Szolgáltatások

Az Interneten keresztüli üzenetváltás, melyet az E-mail Szolgáltatás igénybevételére szerződést kötő Előfizetők számára a Szolgáltató ún. levelező-szerver üzemeltetésével tesz elérhetővé, illetve E-mail cím és postafiók (tárterület) biztosításával, melyre az Előfizető levelei beérkezhetnek. Amikor egy felhasználó nem kapcsolódik állandó jelleggel az Internet hálózathoz, akkor is kell lennie egy olyan állandóan elérhető hálózati pontnak, ahol a felhasználó címére érkező üzenetek a kiolvasás idejéig összegyűlhetnek. Innen a saját számítógépére az Előfizető POP3 protokollt használva tudja a leveleket áttölteni a megfelelő felhasználói programok segítségével.

Webmail

### Mail Relay szolgáltatás

A szolgáltatást igénybe vevő Előfizető rendelkezik saját levelező szerverrel. Ha a szerver bármely okból képtelen a beérkező leveleket fogadni, akkor az Invitel által üzemeltetett Mail Relay kiszolgáló fogadja őket. A probléma megszűnése után az ideiglenesen tárolt üzeneteket automatikusan eljuttatja az ügyfél levelező szerverére. Amennyiben a Szolgáltató szervere 4 napon belül nem tudja az ügyfél leveleit az ügyfél levelező szerverének továbbítani, a leveleket a Szolgáltató a feladóknak visszaküldi.

### Web tárterület bérlet szolgáltatás

A Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltató által biztosított szerveren elhelyezhet dokumentumokat, amelyeket az Internetre kapcsolt számítógépek HTTP protokollon keresztül érhetnek el. A Szolgáltató a dokumentumok tárolásához szükséges helyet, a dokumentumok HTTP protokollon való elérhetőségét, valamint a dokumentumok Előfizető általi elhelyezéséhez szükséges FTP protokollt biztosítja. A Szolgáltató az etikai kódexben leírtaknak megfelelően nem vállal felelősséget a dokumentumok tartalmáért, de az etikai kódexnek meg nem felelő dokumentumokat szükség esetén eltávolíthatja.

### Fix IP szolgáltatás

Az Internet használat során az Előfizető végberendezéséhez (pl. számítógép vagy router) egyértelműen hozzárendelésre kerül a Szolgáltató által felügyelt tartományból egy IP cím vagy címtartomány. Az Internethez való kapcsolódáskor az ügyfél számára mindig ez a cím kerül kiosztásra és a kapcsolat szünetelésekor sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

# ZT-Network Kft.

1091 Budapest, Ifjúmunkás u. 14/2. 3. em. 13.

## Általános Szerződési Feltételek internet és bérelt vonali szolgáltatásra

2. sz. melléklet

### Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

<b>Az ÁSZF készítésének dátuma:</b>	2010-06-01
<b>Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:</b>	2010-06-01
<b>Az ÁSZF jelen módosítása hatályba lépésének dátuma:</b>	2010-06-01

### Szolgáltatásminőségi mutatók internet és bérelt vonali szolgáltatás esetén

	<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>	<b>Minőségi mutató meghatározása</b>	<b>Mérési módszer</b>
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	75 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visszavont megrendelések,</li> <li>• az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,</li> <li>• ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>• ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az adatok mérése és értékelése naptári évre vonatkoztatva történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap].</p>
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti</p>	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az erről vezetett nyilvántartás alapján naptári évente kerül kiértékelésre.</p>

			hibaelhárítási feltételekkel szerződik.  Kizárt esetek: <ul style="list-style-type: none"> <li>• előfizetői tulajdonú/üzemeltetési végberendezés hibája,</li> <li>• ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>• ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.</li> </ul>	A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.  A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	99%	Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.  A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,</li> <li>• a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.</li> </ul> Kizárt esetek: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,</li> <li>• a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése.</li> </ul> A mért jellemzők: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</li> </ul> Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.
5	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	névleges sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál.	A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható számítógéppel végezzük.  A mért adatok alapján jegyzőkönyv készül.

			<p>Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szervereken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb) pontos lemásolása.</p> <p>Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mérni.</p>	
6	Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	90%	<p>Azoknak a hívásoknak az aránya, amelyek esetén az ügyintéző kapcsolása pillanatától a kezelő, hibafel-vevő személyes bejelentkezése 120 másodpercen belül megtörténik. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p>	<p>Az erről vezetett nyilvántartás alapján naptári évre kiértékelve.</p>

# **ZT-Network Kft.**

**1091 Budapest, Ifjúmunkás u. 14/2. 3. em. 13.**

## **Általános Szerződési Feltételek internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásra**

**3. sz. melléklet**

### **Adatvédelmi Tájékoztató**

<b>Az ÁSZF készítésének dátuma:</b>	2010-06-01
<b>Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:</b>	2010-06-01
<b>Az ÁSZF jelen módosítása hatályba lépésének dátuma:</b>	2010-06-01

## Tartalomjegyzék

1.1 Adatkezelés.....	3
1.1.1 Általános rendelkezések.....	3
1.1.2 A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok.....	3
1.1.3 Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra.....	4
1.2 Adatszolgáltatás.....	5
1.2.1 A Szolgáltató által kezelt adatok átadásának szabályai.....	5
1.2.2 Adatszolgáltatás az előfizető részére.....	5

## 1.1 Adatkezelés

### 1.1.1 Általános rendelkezések

A Szolgáltató az előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. A 2003. évi C. tv. (Eht.) 129.§. (6) e) pontja alapján az előfizető a szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra.

### 1.1.2 A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok

(1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az itt meghatározott célból és ideig, kivéve, ha más jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

<i>Adat megnevezése</i>	<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés jogcíme*</i>	<i>Az adatkezelés időtartama</i>
Az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám	az igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§.(2) a) pont,	a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a székhelytől);	az igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§.(2) h )	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 129.§. (6) h) pont	A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, telefonszám, e-mail cím	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése, a szolgáltatás megfelelő minőségben nyújtása	KÖTELEZŐ az érintett hozzájárulása	a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

\* Az adatkezelés minden esetben az előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.

<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
Az előfizető címe (felszerelési hely) és az állomás típusa	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) c) pont, és 129.§. (6) n) pont	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
Díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) h) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) i) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.

### 1.1.3 Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezelheti az előfizetőnek az Eht. 157.§. (2) bekezdésében meghatározott adatait. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek módosításáról tájékoztatja az előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

(2) A szolgáltató az előfizető adatait harmadik személynek csak az előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés(direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

(3) Az előfizető az Adatkezelési nyilatkozaton kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

(4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(5) Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. rendelkezései szerint jár el.

## 1.2 Adatszolgáltatás

### 1.2.1 A Szolgáltató által kezelt adatok átadásának szabályai

(1) A Szolgáltató által kezelt adatok az előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatását végzik,
- b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- c.) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervezetek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,
- d.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak, azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

(2) A Szolgáltató adatszolgáltatás céljából az Eht. 157.§. (2) bekezdés a) pontjában foglalt adatokat a szerződés megszűnéséig, a b)-j) pontokban foglalt adatokat három évig köteles megőrizni.

(3) A Szolgáltató az (1) bek. c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából –legfeljebb három évig- kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott –így különösen a tulajdonosa által letiltott- előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

### 1.2.2 Adatszolgáltatás az előfizető részére

(1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

- a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról,
- b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) Az adatvédelemről szóló 1992. évi LXIII.tv. 11-16.§. értelmében az előfizető

- a.) tájékoztatást kérhet adatai kezeléséről
- b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve –a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével- törlését.

(4) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében a előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban (e-mail) nyújthatja be. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az előfizető által megadott címre.

(5) Az előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az előfizetőt terheli minden felelősség.