

# ZT-Network Kft.

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

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

Törzsszöveg

Jelen ÁSZF hatályba lépésének dátuma:  
2015. szeptember 1.

## Tartalomjegyzék

1	Általános adatok, elérhetőség.....	5
1.1	A Szolgáltató neve, címe.....	5
1.2	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége.....	5
1.3	Hibabejelentő elérhetősége.....	5
1.4	Internetes honlap címe.....	5
1.5	Felügyeleti szervek elérhetősége.....	5
1.6	Az ÁSZF elérhetősége.....	6
1.7	Az ÁSZF hatálya, alkalmazása.....	6
2	Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	6
2.1	Az Előfizető.....	6
2.2	A Felhasználó.....	6
2.3	Ajánlattétel.....	6
2.4	Az előfizetői szerződés megkötése.....	7
2.4.1	Az egyedi előfizetői szerződés tartalma.....	8
2.5	A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek.....	9
2.5.1	Az Előfizető jogai.....	10
2.5.1.1	A használat átengedése más részére.....	10
2.5.2	A Szolgáltató jogai.....	10
2.5.2.1	A távközlés védelme.....	10
2.5.3	Az Előfizető kötelezettségei.....	10
2.5.3.1	Előfizető felelőssége a berendezése használatáért.....	10
2.5.3.2	Az Előfizető adatbejelentési kötelezettsége.....	10
2.5.4	A Szolgáltató kötelezettségei.....	11
2.5.4.1	Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás.....	11
2.5.4.2	Titoktartás.....	11
2.5.5	Felelősségi kérdések.....	11
2.5.5.1	A Szolgáltató felelőssége.....	11
2.5.5.2	Az Előfizető felelőssége.....	11
2.5.5.3	Felelősség berendezésért, díjakért.....	11
2.5.6	Vis major.....	11
3	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének szabályai.....	12
3.1	Előfizetői hozzáférési pont létesítése.....	12
3.2	Egyszeri létesítési díj.....	12
4	A szolgáltatások minőségi mutatói és értelmezésük.....	12
4.1	Definíciók.....	12
4.2	Mutatók és célértékek.....	12
5	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei.....	12
5.1	A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	12
5.2	Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	14
5.2.1	Az áthelyezés.....	14
5.2.2	Az átírás.....	14
5.3	Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása.....	15
6	A szolgáltatás szünetelése.....	15
6.1	Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	15
6.2	Szünetelés a szolgáltatás felfüggesztése miatt.....	15

6.3 Szünetelés üzemkiesés miatt és vis major okból.....	16
6.4 Szünetelés közérdekből.....	16
7 A szolgáltatás korlátozása és minőségének csökkentése.....	17
7.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén.....	17
7.2 A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által.....	17
7.3 A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatek felhívása alapján.....	17
8 Az előfizetői szerződés felmondása és megszűnése.....	18
8.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama.....	18
8.2 Felmondás az Előfizető részéről.....	18
8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnése.....	18
8.2.2 A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnése.....	18
8.2.2.1 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása.....	19
8.3 Felmondás a Szolgáltató részéről.....	20
8.3.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnése.....	20
8.3.2 A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnése.....	20
8.3.2.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtarozása esetén.....	20
8.3.2.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén.....	20
8.3.3 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során.....	20
8.4 Az előfizetői szerződés megszűnése.....	21
8.5 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén.....	21
9 Hibabejelentés, hibakezelés, hibaelhárítás.....	22
9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele.....	22
9.2 A hiba kivizsgálása, elhárítása.....	22
9.3 A hibaelhárítás minősége.....	23
10 Ügyfélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése.....	23
10.1 Ügyfélszolgálat működtetése.....	23
10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	23
10.3 Számlareklamáció.....	24
11 Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése.....	24
11.1 Az előfizetői szerződés késedelmes és hibás teljesítése.....	24
11.2 A Szolgáltató által fizetendő kötbér.....	25
11.2.1 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt.....	25
11.2.2 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt.....	25
11.2.3 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt.....	25
11.2.4 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt.....	26
11.2.5 A kötbér megállapítása és kifizetése.....	26
12 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	26
13 Adatkezelés, adatvédelem, adatszolgáltatás.....	26
13.1 Adatkezelés.....	26
13.1.1 Adatvédelmi tájékoztató.....	26
13.1.2 Általános rendelkezések.....	27
13.2 Adatvédelem.....	27
13.3 Adatszolgáltatás.....	27
14 Díjak és kiegyenlítésük.....	27
14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	27
14.1.1 Egyszeri díj.....	27
14.1.2 Havi előfizetési díj.....	27
14.2 A számla.....	27

14.2.1 A számla tartalma.....	27
14.2.2 A számla megküldése.....	27
14.2.3 A számla összegének kiegyenlítése.....	28
14.3 Késedelmi kamat.....	28
14.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás .....	28

## Melléletek:

- |                   |                                          |
|-------------------|------------------------------------------|
| 1. sz. melléklet: | Alap- és kiegészítő szolgáltatások       |
| 2. sz. melléklet: | Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek |
| 3. sz. melléklet: | Adatvédelmi Tájékoztató                  |
| 4. sz. melléklet: | Díjcsomagok                              |
| 5. sz. melléklet: | Szolgáltatásnyújtás földrajzi területe   |

# 1 Általános adatok, elérhetőség

## 1.1 A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve, székhelye:

Teljes név: ZT-Network Távközlési Szolgáltató Kft.

Rövidített név: ZT-Network Kft.

1091 Budapest, Ifjú munkás u. 14/2. 3. em 13

A Szolgáltató társasági formája: Korlátolt felelősségű társaság

A Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-936404

A Szolgáltató adószám: 22626499-2-43

## 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**

**06-40-111365**

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

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

## 1.3 Hibabejelentő elérhetősége

Telefonszám: **06-1-4450198**

**06-40-111365**

Nyitvatartási idő: **minden nap 0 – 24**

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

## 1.4 Internetes honlap címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának elérhetősége: [www.zt-network.hu](http://www.zt-network.hu)

## 1.5 Felügyeleti szervek elérhetősége

### (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

## 1.6 Az ÁSZF elérhetősége

(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 már nem hatályos változata is 2 naptári évre visszamenőleg.

## 1.7 Az ÁSZF hatálya, alkalmazása

(1) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti/intézményi előfizetők (a továbbiakban: üzleti előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a.) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól ÁSZF-jükben eltérjenek,
- b.) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól az Egyedi előfizetőiszerződésekben egyező akarattal eltérjenek,
- c.) egyező akarattal eltérjenek az ÁSZF-ben foglaltaktól,
- d.) a b.) és c.) pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

(2) Tekintettel arra hogy a Szolgáltató kizárólag üzleti előfizetők számára nyújt hírközlési szolgáltatásokat, az ÁSZF a Rendelet üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályozásának megfelelő tartalommal bír. Az ÁSZF hatálya minden előfizetőre kiterjed.

(3) Az ÁSZF-ben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- (i) a Szolgáltató adott szolgáltatás tekintetében hatályos ÁSZF-je,
- (ii) a Rendelet, vagy
- (iii) az Eht.

rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

(4) Felek egyező akarattal (az Egyedi előfizetői szerződésben) eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

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

### 2.1 Az Előfizető

(1) Az Előfizető olyan egyéni vállalkozó, 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 kizárólag üzleti/intézményi kategóriájú lehet:

üzleti/intézményi előfizető a gazdálkodó szervezet, a költségvetési szerv, a helyi önkormányzat, az egyesület, a köztestület, illetőleg az alapítvány (Ptk. 685. § c) pont), valamint az egyéni vállalkozó magánszemély.

### 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 az egyéni vállalkozó, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

(2) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban vagy elektronikus levélben lehet megtenni. Ajánlattételnek minősül:

- a.) a hírközlési szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés
- b.) a Szolgáltató által adott szerződéskötési ajánlat
- c.) a Szolgáltató által küldött értesítés az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről

(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 fentiekben 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.

(12) A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

## **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 igénybevételei lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az igénylő más szolgáltatót megtévesztett, 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 aláírásra 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.

(6) Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

### **2.4.1 Az egyedi előfizetői szerződés tartalma**

(1) Az írásban megkötött Egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

a.) személyes adatok:

- aa) az Előfizető neve, székhelye,
- ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ad) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- ae) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b.) a Szolgáltató adatai:

- ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
- bb) a Szolgáltató cégjegyzékszám,
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- bd) a hibabejelentő elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége;

c.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

- ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,
- cb) utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
- cc) amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az ÁSZF azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
- cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- ce) az Előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az Egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az Egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott



- fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- cg) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
- ch) a díjfizetés módja,
- ci) a számlakibocsátás határideje;
- d.) az előfizetői szerződés időtartama:
- da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
- dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
- dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
- de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e.) az ÁSZF elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- f.) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- fa) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- fb) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével;
- g.) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
- h.) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i.) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- j.) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- k.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
- l.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m.) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) 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.
- (2) Felek egyező akarattal eltérhetnek az (1) bekezdésben felsorolt tartalmi elemektől.

## **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 zavarosűrésére,
- 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 adatbejelentési 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, sürgősségi helyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek sürgősségi helyzetben 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 az Egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht-ban meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben írt feltételek fennállása esetén, az ÁSZF egyoldalú módosítása útján módosíthatja.
- (2) A Szolgáltató egyoldalúan módosítani köteles az Egyedi előfizetői szerződéseket az ÁSZF egyoldalú

módosítása útján abban az esetben is, amennyiben azt

- 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.

(3) A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben, ha:

- a.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b.) a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz, vagy
- c.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:
  - (i) díjemelés vagy díjcsökkentés,
  - (ii) egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
  - (iii) új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,
  - (iv) új technológiák megjelenése, bevezetése,
  - (v) a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítése.

(4) A Szolgáltató a (2) és (3) bekezdésben írtakon kívül, valamint az Előfizető is jogosult egyoldalúan módosítani az előfizetői szerződést, ha arra az Egyedi előfizetői szerződés maga kifejezetten lehetőséget ad.

(5) Az előfizetői szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, a szerződés írásban módosítható.

(6) 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.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltató nem köteles az Előfizetőket értesíteni, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

(7) A Szolgáltató egyoldalú módosítása – az Egyedi előfizetői szerződés eltérő kikötésének hiányában – felmondási jogot nem keletkeztet.

(8) A Szolgáltató nem köteles a (6) 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(9) A (6) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b.) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- d.) a módosított ÁSZF elérhetőségét
- e.) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve,
- f.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- g.) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

(10) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 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 szerződés módosítás 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.

(11) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti.

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

(13) A jelen 5.1 pontban foglalt szabályoktól a felek az Egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek.

## **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 akarrattal 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 a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a.) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b.) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
- c.) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

(3) Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számít fel, amely az új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének költségeit tartalmazza. Szolgáltató az áthelyezési díj összegéről és a vállalt teljesítési határidőről előzetesen, az igény elfogadása előtt tájékoztatja az Előfizetőt. Előfizető ezek ismeretében visszavonhatja az áthelyezési igényt. Amennyiben az Előfizető fenntartja igényét, úgy a Szolgáltató a (2) bekezdés a.) vagy b.) pontja szerint elfogadja az áthelyezési igényt.

### **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 díjtarozást a felek valamelyike rendezi.

(5) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtarozást 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.

(7) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek.

### **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 szolgáltatás felfüggesztése miatt
- c.) Üzemkiesés miatt
- d.) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- e.) 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 szolgáltatást az Előfizető írásban rendelheti meg. A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés minimális időtartama egy hónap.

(3) A szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető szüneteltetési díjat fizet. A szüneteltetési díj az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíj 50%-a.

(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 és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató egyszeri díjat számíthat fel.

(5) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

### **6.2 Szünetelés a szolgáltatás felfüggesztése miatt**

(1) Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató

jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a fennálló díjtartozás plusz egy havi díjnak megfelelő, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

(2) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti.

A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

### **6.3 Szünetelés üzemkiesés miatt 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

- a.) által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- b.) hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés

- a.) a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- b.) 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 15 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 elvárhatót megtett.

(8) Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt:

- a.) A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére köteles.
- b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen nem haladja meg a 48 órát, 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. A Szolgáltatót a díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
- 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.

### **6.4 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.

(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 díjtartozása van, és ez a díjtartozás 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 kérésétől számított 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozásra okot adó körülményt megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

### **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) 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.

### **7.3 A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján**

(1) A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtó közvetítő szolgáltató, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.) 188-189. §-ban foglalt kötelezettségénél fogva a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető.

(2) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal lekérhető vagy kiegészítő médiaszolgáltatás esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-d) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a médiaszolgáltatóval szemben, és a médiaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles – a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező médiaszolgáltatás vagy kiegészítő médiaszolgáltatás közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(3) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal internetes sajtótermék esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-c) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a sajtótermék kiadójával szemben, és a kiadó a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező sajtótermék

közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(4) A Szolgáltató médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése során, a Médiatanács felhívásában érintett tartalom tekintetében, a Médiatanács vonatkozó ajánlásának közzétételét követően, az ajánlásban foglalt hatékony műszaki megoldást alkalmazza.

(5) Amennyiben a médiaszolgáltatást és az internetes sajtótermék közvetítése a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszegésének, sem pedig az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi jogellenes egyoldalú módosításának. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelező felhívás esetén a Szolgáltató a felhívásban megjelölt médiaszolgáltatás és internetes sajtótermék közvetítését a felhívásban foglalt időpontban felfüggeszti. Előfizető erre hivatkozással nem élhet a 10.3. (számlareklamáció) és 11.2. (kötbér, díjcsökkentés) pontban foglalt jogaival, továbbá erre a körülményre hivatkozással egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

(6) Az Előfizető a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles a szolgáltatási díjakat a Szolgáltató részére megfizetni. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének Médiatanács felhívására történő felfüggesztésének időtartama a rendelkezésre állásba nem számít bele.

## **8 Az előfizetői szerződés felmondása és megszűnése**

### **8.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama**

(1) Az Egyedi előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint – határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre.

(2) A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

(3) A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

(4) A felek eltérő megállapodása hiányában a határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésben írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből – a számla keltétől számítottan – hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

(5) A határozatlan idejű előfizetői szerződést bármelyik fél jogkövetkezmények nélkül felmondhatja.

(6) A határozott idejű szerződés felmondása az ÁSZF jelen fejezetében illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően történhet.

### **8.2 Felmondás az Előfizető részéről**

#### **8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnése**

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 30 nap. A felmondás írásban történhet, elektronikus levél is elfogadott, amennyiben azt a Szolgáltató visszaigazolja.

(2) Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

#### **8.2.2 A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnése**

(1) Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

(2) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

- a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.
- b.) Az Előfizető a szerződés megszüntetését közvetítőválasztására tekintettel kezdeményezi.
- c.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna.

Az előfizetői rendkívüli felmondás esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

(3) Ha az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdés b.) vagy c.) pontja szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Felek eltérő megállapodásának hiányában Szolgáltató vele szemben a (4) – (5) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(4) Amennyiben az Előfizető a 2011. november 30. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 8.2.2.1 pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(5) A 2011. december 01. napja előtt megkötött - Egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 8.2.2.1 pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.

### 8.2.2.1 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

(1) A Szolgáltató által alkalmazandó jogkövetkezmény (a felszámítható kötbér) a következő képlet alapján határozható meg oly módon, hogy a képlet alkalmazása során az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott ténylegesen igénybe vett kedvezményes elemek vehetők figyelembe:

A kötbér mértéke = (Díjszabás szerinti havidíj - Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj + Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + Eszközkezdvezmény) \* Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak

(2) A képlet elemeinek definiálása:

- a.) Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az ÁSZF-ben, illetve annak Díjszabásában (4. számú melléklet) rögzített mindenkori havi díja, amelyek általában a határozatlan időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz a határozatlan idejű szerződéskötésre vonatkozóan.
- b.) Egyedi előfizetői szerződés szerinti határozatlan időre vonatkozó havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozatlan idejű szerződésre vonatkozó havidíja.
- c.) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.
- d.) Eszközkezdvezmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy

hónapra eső mértéke.

### **8.3 Felmondás a Szolgáltató részéről**

#### **8.3.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnése**

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató írásban felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 30 nap. A felmondás írásban történhet, elektronikus levél is elfogadott, amennyiben azt az Előfizető visszaigazolja.

#### **8.3.2 A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnése**

(1) A Szolgáltató a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem, kizárólag szolgáltatói rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

##### **8.3.2.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén**

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

(2) 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.

(3) Nem jogosult a Szolgáltató díjtartozás miatt felmondani a szerződést, ha

- a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000,- Ft-ot,
- b.) 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.
- c.) az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. (A Szolgáltató ez esetben a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az (1) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

##### **8.3.2.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén**

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az Előfizető:

- a.) 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.) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c.) az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, illetve hálózati szolgáltatás céljára használja, vagy
- d.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, vagy
- e.) adatváltozás-bejelentési kötelezettségének a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint nem tesz eleget, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz

#### **8.3.3 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során**

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy olyan

elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

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.

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

(3) 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.

(4) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési 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 rendezi. 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.

(6) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy 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 akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

## **8.4 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 lejártá 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.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- d.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató Szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

## **8.5 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 haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést a Szolgáltatónak átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(4) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető szerződésszegése illetve díjtartozása miatt a Szolgáltató részéről történő felmondás kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

## 9 Hibabejelentés, hibakezelés, hibaelhárítás

### 9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele

(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 adatokról e-mailben visszaigazolást küld a Szolgáltató.

### 9.2 A hiba kivizsgálása, elhárítása

(1) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a.) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(2) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A vállalt hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(3) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

(4) A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

(5) A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(6) A Szolgáltató az (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

(7) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a

Szolgáltató által az (1) bekezdés a.) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(8) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

(9) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

### **9.3 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 elérhetőségét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

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

száznolcvan másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

(3) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőriz.

(4) A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

(5) A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

### **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 előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése**

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

(1) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg, amennyiben az elévülési időn belül az Előfizető azt írásban kéri.

(2) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kártérítéssel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 11.3 pontjában írtak irányadók.

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

(4) 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.



(5) 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.

(6) 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 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt**

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### **11.2.2 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt**

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igénybejelentést elfogadta, és az általa megjelölt 3 hónapot meg nem haladó határidőre nem teljesítette, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### **11.2.3 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt**

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a.) a 9.2 pont (1) bekezdése szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

- a.) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b.) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c.) nyolcszorosa a (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a.) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b.) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c.) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

(2) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

- a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 9.2 pont (2) bekezdésében meghatározott időtartam alatt elhárította,
- c.) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- d.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- e.) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- f.) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás,

- g.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
- h.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

#### **11.2.4 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt**

Amennyiben korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, annak mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### **11.2.5 A kötbér megállapítása és kifizetése**

- (1) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.
- (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.

## **12 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

- (1) A Szolgáltató választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:
  - a.) a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (3) bekezdésben írtaknak, vagy
  - b.) 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 üzemen 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:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) 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 igénybevétele érdekében, 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 tárgy hó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának

köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtan. 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 kimenti.

(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.

# **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**

**Jelen ÁSZF hatályba lépésének dátuma:  
2013. március 14.**

## 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 Internet elérés helyhez kötött	<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 (sávszélességeket) 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 kötöten 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**

**Jelen ÁSZF hatályba lépésének dátuma:  
2013. március 14.**

### Szolgáltatásminőségi mutatók internet és bérelt vonali szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
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 kijávitási 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/üzemeltetésű 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 szolgáltatóni.	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 szerveken 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%	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.	Az erről vezetett nyilvántartás alapján naptári évre kiértékelve.

**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**

**Jelen ÁSZF hatályba lépésének dátuma:  
2013. március 14.**

## 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.

<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme*</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
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 szervek részére,
- c.) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,
- d.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak, azoknak a szerveknek, 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.

# **ZT-Network Kft.**

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

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

**4. sz. melléklet**

**Díjcsomagok**

**Jelen ÁSZF hatályba lépésének dátuma:  
2013. március 14.**

## Tartalomjegyzék

1.1	Általános rendelkezések.....	3
1.1.1	Felügyelt digitális bérelt vonal szolgáltatás.....	3
1.1.2	Internet elérés szolgáltatás.....	3
1.1.3	A szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak.....	3
1.2	Kiegészítő szolgáltatások.....	4

## 1.1 Általános rendelkezések

(1) Amennyiben az Előfizetői végpont(ok) közvetlenül nem elérhető a Szolgáltató hálózatából, akkor a teljes szolgáltatás havi díja a jelen díjszabás szerinti díjak, valamint a Társszolgáltatóktól a Szolgáltató által az adott célra bérelt vonalak díjának összege.

(2) Szolgáltató a megállapított díjakból egyedi megállapodás alapján kedvezményt nyújthat, illetve a szolgáltatás jellemzőiben eltérhet.

(3) A szerződés megszűnése esetén a létesítési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

(4) A feltüntetett díjak átlagos műszaki megvalósíthatóság esetére és határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak.

### 1.1.1 Felügyelt digitális bérelt vonal szolgáltatás

Sávszélesség	Létesítési díj nettó	Létesítési díj bruttó	Havidíj nettó	Havidíj bruttó
2000 kbit/s	900 000 Ft	1 143 000 Ft	100 000 Ft	127 000 Ft
4000 kbit/s	900 000 Ft	1 143 000 Ft	110 000 Ft	139 700 Ft
6000 kbit/s	900 000 Ft	1 143 000 Ft	120 000 Ft	152 400 Ft
8000 kbit/s	900 000 Ft	1 143 000 Ft	130 000 Ft	165 100 Ft

### 1.1.2 Internet elérés szolgáltatás

A táblázatban szereplő sávszélességek egyben a garantált le- és feltöltési sebesség értékek.

Sávszélesség	Létesítési díj nettó	Létesítési díj bruttó	Havidíj nettó	Havidíj bruttó
2000 kbit/s	500 000 Ft	635 000 Ft	90 000 Ft	114 300 Ft
4000 kbit/s	500 000 Ft	635 000 Ft	100 000 Ft	127 000 Ft
6000 kbit/s	500 000 Ft	635 000 Ft	110 000 Ft	139 700 Ft
8000 kbit/s	500 000 Ft	635 000 Ft	120 000 Ft	152 400 Ft

### 1.1.3 A szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak

Megnevezés	Nettó díj	Bruttó díj
Átírási díj	4 000 Ft	5 080 Ft

## 1.2 Kiegészítő szolgáltatások

Szolgáltatás	Létesítési díj nettó	Létesítési díj bruttó	Havidíj nettó	Havidíj bruttó	Éves díj nettó	Éves díj bruttó
.hu domain név regisztráció és karbantartás	2 000 Ft	2 540 Ft			2 000 Ft	2 540 Ft
.eu domain név regisztráció és karbantartás					4 000 Ft	5 080 Ft
Nemzetközi (.com, .net, .org) domain név regisztráció és karbantartás					4 000 Ft	5 080 Ft
E-mail szolgáltatás	2 000 Ft	2 540 Ft			2 000 Ft	2 540 Ft
Mail Relay			2 000 Ft	2 540 Ft		
Web tárterület 1GB					10 000 Ft	12 700 Ft
Fix IP cím 1db			2 000 Ft	2 540 Ft		

# **ZT-Network Kft.**

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

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

**5. sz. melléklet**

**Szolgáltatásnyújtás földrajzi területe**

**Jelen ÁSZF hatályba lépésének dátuma:  
2013. március 14.**

## Tartalomjegyzék

1.1	Általános rendelkezések.....	3
1.1.1	Felügyelt digitális bérelt vonal szolgáltatás.....	3
1.1.2	Internet elérés szolgáltatás.....	3



## **1.1 Általános rendelkezések**

(1) A szolgáltatásnyújtás földrajzi területe általános esetben mind az Internet elérés szolgáltatás, mind a Felügyelt digitális bérelt vonal szolgáltatás esetén megegyezik a Településlistában felsorolt településekkel.

(2) A Felügyelt digitális bérelt vonal szolgáltatás - a Településlistától függetlenül - országosan bárhol elérhető, amennyiben a szolgáltatást igénylő végpontjai közötti összeköttetés közvetlen mikrohullámú rádiós kapcsolattal megvalósítható.

(3) Internet elérés szolgáltatás Társzolgáltató bevonásával a Településlistán nem szereplő végpontra is kiépíthető.

(4) Annak eldöntése, hogy egy adott végpontra a szolgáltatás kiépíthető-e minden esetben műszaki megvalósíthatósági vizsgálatot igényel

## **1.2 Településlista**

A szolgáltatási terület települések szerint:

Ács, Ászár, Bábolna, Baj, Bakonycserye, Bakonysárkány, Balinka, Bicske, Bodajk, Bokod, Csákberény, Csákvár, Császárr, Csókakő, Csór, Dad, Fehérvárcsurgó, Hatvan, Kecskéd, Kisbér, Kocs, Környe, Magyaralmás, Miskolc, Mór, Nagyigmánd, Oroszlány, Pátka, Pusztavám, Sárkeresztes, Szákszend, Székesfehérvár, Tárkány, Tata, Tatabánya, Vértessomló, Vértesszőlős, Zámoly