

Az

ULTRAWEB

Számítástechnikai, Kereskedelmi és
Szolgáltató Korlátolt **Felelősségű**
Társaság

2017. január 01. **napjával hatályba lépő**

„INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK”
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Tartalomjegyzék

TARTALOMJEGYZÉK	2
1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	11
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	11
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK	11
1.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat	11
1.2.2. Személyes ügyfélszolgálat	11
1.2.3. Online ügyfélszolgálat	11
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBAJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)	11
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	12
1.5. A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG)	12
1.6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	12
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	13
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (1) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI, A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	13
2.1.1. Igénybejelentés	13
2.1.2. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása	15
2.1.3. Kockázatelemzés	17
2.1.4. Szerződéskötés	18
2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	24
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	26
2.3. A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	28
2.3.1. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása	28
2.3.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje	28
2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása	29
2.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN	29
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	31

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

3.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	31
3.1.1.	<i>Internet hozzáférési szolgáltatás.....</i>	31
3.1.2.	<i>Kiegészítő szolgáltatások.....</i>	32
3.1.3.	<i>Szolgáltatáscsomagok leírása.....</i>	32
3.2.	A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	32
3.2.1.	<i>Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei.....</i>	32
3.3.	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	32
3.4.	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	32
3.4.1.	<i>Internet szolgáltatás esetén a távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál.....</i>	32
4.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	33
4.1.	A SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETKEZMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	33
4.1.1.	<i>Szolgáltatásmínőségi követelmények szerinti, kötelezően teljesítendő egyedi célértékek a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján. Itányadónak tekinthetők az MSZ EN 50083-7:1998, MSZ EN50083-7:1996/A1:202 szabványok.....</i>	33
4.1.2.	<i>Minőségi követelmények.....</i>	33
4.1.3.	<i>A hálózat rendelkezésre állása.....</i>	33
4.1.4.	<i>A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé....</i>	34
4.1.5.	<i>Megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt és ISDN vonalon keresztül hozzáférés szolgáltatásnak.....</i>	34
4.2.	AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY A SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE	34
4.3.	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSEKRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	35
4.4.	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	35
4.4.1.	<i>Engedélyezett végberendezés használata.....</i>	35
4.4.2.	<i>A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....</i>	36
5.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	37
5.1.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE.....	37
5.1.1.	<i>A Szolgáltatás szünetelésének kérése.....</i>	37
5.1.2.	<i>A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás.....</i>	38
5.2.	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	39
6.	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	42

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

6.1.	A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	42
6.2.	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	44
6.2.1.	<i>Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése</i>	44
6.2.2.	<i>Előfizetői panaszok kezelése</i>	45
6.2.3.	<i>Díjreklamáció intézése</i>	45
6.2.4.	<i>Kötbér és kártérítési igények intézése</i>	47
6.3.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	48
6.3.1.	<i>Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén</i>	48
6.3.2.	<i>Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke</i>	48
6.3.3.	<i>A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</i>	49
6.4.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	49
6.4.1.	<i>Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje</i>	49
6.4.2.	<i>Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje</i>	49
6.5.	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	50
6.6.	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE.....	50
7.	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	51
7.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBEJUTÁSÁNAK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ	51
7.1.1.	<i>A Szolgáltatások díjainak megállapítása és módosítása</i>	51
7.1.2.	<i>Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje, visszatérítés rendje</i>	52
7.1.3.	<i>A díjszámlázás integritása</i>	56
7.1.4.	<i>Kedvezmények nyújtása</i>	56
7.2.	A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK	56
7.2.1.	<i>A számla kiegyenlítésének napja</i>	58
7.2.2.	<i>Késedelmes fizetés</i>	58
7.3.	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE.....	59
7.4.	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI, VIS MAIOR.....	59
7.5.	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI.....	61

8. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	61
8.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI	61
8.1.1. Az Előfizetői szerződés hatálya, időtartama	61
8.1.2. A Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	62
8.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK	62
8.2.1. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása	62
8.2.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása	63
8.2.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása	63
8.2.4. Átruházás	66
8.2.5. Előfizetők tájékoztatása	66
8.2.6. Előfizetői hívószám módosítása	68
8.3. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	69
8.3.1. Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban, ill. annak kezelésében	69
8.3.2. A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)	69
8.3.3. A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása	70
8.3.4. Változás az Előfizető személyében (átírás)	70
8.3.5. Szünetmentes szolgáltató váltás DSL szolgáltatás esetén	72
8.3.6. Sáv szélesség módosítása	75
8.3.7. DSL-modemes és DSL-modem nélküli szolgáltatás közötti váltás	76
8.3.8. Telefon-előfizetéses és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás közötti váltás	76
8.3.9. Változás az előfizetői jellegben	77
8.3.10. Előfizetői szerződés kiesésmentes megújítása	77
8.3.11. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok	77
8.3.12. Előre fizetett szolgáltatások esetén	78
9. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	79
9.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA	79
9.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL	82
9.2.1. Jogszabályi háttér	82
9.2.2. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége	83
9.2.3. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok	83
9.2.4. Az adatok továbbításának esetei	84
9.2.5. Előfizetői címtár	85
9.2.6. A Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága	85

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

9.2.7.	Adatbiztonság.....	85
9.2.8.	Betekintési jog, adatszolgáltatás az Előfizető számára.....	87
9.2.9.	A Szolgáltató adatvédelmi felelőse	87
10.	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ , A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)	88
10.1.	ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK.....	88
10.2.	FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK.....	88
10.3.	ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK.....	89
10.4.	ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ SZÜKSÉGES NYILATKOZATOK	89
10.5.	EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT	89
11.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	90
11.1.	A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE.....	90
11.2.	A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE.....	91
11.3.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	91
11.3.1.	<i>Rendes felmondás</i>	91
11.3.2.	<i>Rendkívüli felmondás</i>	92
11.4.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL.....	92
11.4.1.	<i>Rendes felmondás</i>	93
11.4.2.	<i>Rendkívüli felmondás</i>	93
11.5.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE ESETÉN BEÁLLÓ JOGKÖVETKEZMÉNYEK	94
11.5.1.	<i>Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő összeg</i>	94
11.5.2.	<i>Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei</i>	94
11.5.3.	<i>Díjfizetés</i>	95
11.5.4.	<i>E-mail címek</i>	95
11.6.	ÚJ SZERZŐDÉS KÖTÉSE	95
12.	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	96
12.1.	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	96
12.2.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA	97
12.2.1.	<i>A használat átengedése más részére</i>	97
12.2.2.	<i>A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei</i>	97

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

12.2.3.	Tiltott elektronikus levelezés.....	98
12.2.4.	Jogosulatlan hozzáférés.....	98
12.2.5.	Jogsértő tartalom közzététele.....	98
12.2.6.	Globális DNS korlátozás.....	99
12.2.7.	Az átvitt adattartalomért való felelősség.....	99
12.3.	A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	100
12.4.	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....	100
13.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYA ÉS HATÁLYA	100
13.1.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA.....	100
13.1.1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja.....	100
13.1.2.	Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya.....	100
13.1.3.	Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya.....	101
13.2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA.....	101
13.2.1.	Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya.....	101
13.2.2.	Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya.....	101
13.3.	KISKORÚAK VÉDELME.....	101
14.	FOGALOMTÁR.....	103
I. SZ.	MELLÉKLET A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA.....	110
1.	ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK.....	110
1.1.	POP3, IMAP ÉS SMTP SZOLGÁLTATÁSOK.....	110
1.1.1.	A szolgáltatás leírása.....	110
1.1.2.	A szolgáltatás igénybevételének módja.....	110
1.1.3.	A szolgáltatás használatának korlátai SMTP.....	110
1.1.4.	Globális SMTP korlátozás.....	111
1.1.5.	POP/IMAP.....	111
1.2.	VÍRUSSZŰRÉS, SPAMSZŰRÉS.....	111
1.2.1.	A szolgáltatás célja.....	111
2.	SZERVER ALAPÚ SZOLGÁLTATÁSOK.....	112
2.1.	A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA.....	112
2.2.	WEB-HOSZTING.....	112
2.2.1.	A szolgáltatás igénybevételének módja.....	112
2.2.2.	A szolgáltatás használatának korlátai.....	112
2.2.3.	Minőségi célértékek.....	112
2.2.4.	A rendelkezésre állás mérése.....	112
2.3.	SZERVER-HOSZTING.....	113
2.3.1.	A szolgáltatás célja.....	113
2.3.2.	A szolgáltatás igénybevételének módja.....	113
2.3.3.	A szolgáltatás használatának korlátai.....	113
2.3.4.	Minőségi célértékek.....	113
2.3.5.	A rendelkezésre állás mérése.....	113

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

3. DOMAIN SZOLGÁLTATÁSOK	114
3.1. DOMAIN NEVEKKEL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS	114
3.2. DOMAIN SZOLGÁLTATÁSOK SZÜNETELTETÉSÉNEK EGYEDI ESETE	115
3.3. DOMAIN SZOLGÁLTATÁSOK	115
4. INTERNET HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSOK	116
4.1. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA	116
4.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI	117
4.3. ADSL INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS	118
4.3.1. A szolgáltatás leírása	118
4.3.2. A szolgáltatás használatához szükséges eszközök	118
4.3.3. Minőségi célértékek	118
4.3.4. A szolgáltatás egyéb feltételei	120
4.3.5. A szolgáltatás használatának korlátai	120
4.4. BÉRELTE VONALI INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS	120
4.4.1. A szolgáltatás leírása	120
4.4.2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök	121
4.4.3. Minőségi célértékek	121
4.4.4. A szolgáltatás egyéb feltételei	122
4.5. MIKROHULLÁMÚ INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS	122
4.5.1. A szolgáltatás leírása	122
4.5.2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök	122
4.5.3. Minőségi célértékek	122
4.5.4. Egyéb feltételek	123
5. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK TÍPUSAI, BESZERZÉSI MÓDJAI	123
5.1. BÉRELTE VONALI HOZZÁFÉRÉSHEZ	124
5.2. ADSL HOZZÁFÉRÉSHEZ	124
6. AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS IGÉNYBEVÉTELÜK MÓDJA	124
6.1. ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK	124
6.2. INTERNET HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSOK	124
6.3. DOMAIN REGISZTRÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK	124
6.4. SZERVERELHELYEZÉS	124
6.5. VÍRUSZŰRÉS, SPAM-SZŰRÉS	125
7. A SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGE MÁS TÁVKÖZLŐ HÁLÓZATOKBÓL	125
BELFÖLDI	125
II. SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS	126
1. A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI	126
2. ELŐFIZETÉSI DÍJAK	126
2.1. FORGALMI DÍJAK	126

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2.2.	EGYSZERI DÍJAK	127
2.2.1.	Belépési díj	127
2.2.2.	Eseti adminisztrációs díjak	127
2.2.3.	Kedvezmények	129
2.3.	DOMAIN SZOLGÁLTATÁSOK	129
2.4.	ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK	130
2.5.	WEB-HOSZTING, TÁRTERÜLET-BÉRLET SZOLGÁLTATÁSOK	130
	A tárterület szolgáltatás-csomagok árai	130
	WEB szolgáltatások	131
2.6.	INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK	131
2.6.1.	Bérelt vonalas Internet hozzáférés	131
2.6.2.	ADSL Internet hozzáférés	131
2.6.3.	Mikrohullámú szolgáltatások	133
2.6.4.	Internet szolgáltatások szüneteltetés alatti díjai	133
2.7.	SZERVER-HOSZTING, SZERVER ELHELYEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK	134
2.7.1.	PC elhelyezés (MIDI toronyház) internet kapcsolat nélkül, mért árammal (polc méret: 100cm x 60cm, teherbírás max. 120kg)	134
2.7.2.	PC elhelyezés rack szekrényben, átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s), átalány díjas áramfogyasztással	134
2.7.3.	PC elhelyezés polcon (MIDI toronyház), átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s) átalány díjas áramfogyasztással	134
2.7.4.	PC elhelyezés rack szekrényben, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással	135
2.7.5.	PC elhelyezés (MIDI toronyház) polcon, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással	135
2.7.6.	1 teljes előfizető által biztosított rack szekrény, átalány díjas áramfogyasztással, internet kapcsolat nélkül	135
2.7.7.	Szüneteltetés	135
2.8.	KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK HOZZÁFÉRÉSI DÍJAI	135
3.	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA	135
II. / B SZ.	MELLÉKLET DÍJSZABÁS	136
1.	A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI	136
1.1.1.	Belépési díj	136
1.1.2.	Eseti adminisztrációs díjak	136
1.1.	DOMAIN SZOLGÁLTATÁSOK	137
1.2.	ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK	137
1.3.	INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK	137
1.3.1.	ADSL Internet hozzáférés	137
2.	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA	139
III. SZ.	MELLÉKLET	140
1.	ADSL SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI TERÜLETE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN	140

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

1.1. MAGYAR TELEKOM SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETÉN	140
1.2. INVITEL SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETÉN.....	147
2. MIKROHULLÁMÚ ELÉRÉSEN NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN.....	148
IV. SZ. MELLÉKLET AZ EGYES INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK KÍNÁLT ÉS GARANTÁLT SEBESSÉG ÉRTÉKEI	149
1. ADSL SZOLGÁLTATÁS	149
2. A HOZZÁFÉRÉSEKEN ELÉRHETŐ AKTUÁLIS SEBESSÉGÉRTÉKEKET AZ ADATHÁLÓZAT PILLANATNYI FORGALMI VISZONYAI HATÁROZZÁK MEG.....	149
3. SZERVER ELHELYEZÉS SZOLGÁLTATÁS	149
4. BÉRELT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁS	150
5. MIKROHULLÁMÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁS.....	150
6. HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK SZERINTI CÉLÉRTÉKEK A 13/2011. (XII.27.) NMHH RENDELET ALAPJÁN	150

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A cég megnevezése: ULTRAWEBSzámítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A cég rövid neve: ULTRAWEBS Kft.

A cég székhelye: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14.
(Továbbiakban „Szolgáltató”)

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

1.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat

Telefon: 1201
Fax: (06-40) 20-90-21
E-mail: info@ultraweb.hu
Web: <http://www.ultraweb.hu>
Nyitva tartás: munkanapokon 09:00-17:00 óráig

1.2.2. Személyes ügyfélszolgálat

Az iroda helye: [1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. II. lépcsőház 3. em.](#)
E-mail: info@ultraweb.hu
Web: <http://www.ultraweb.hu>
Nyitva tartás: Hétfő – Szerda és Péntek: 09:00-17:00; Csütörtök: 08:00-20:00

1.2.3. Online ügyfélszolgálat

Web: www.externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon és hétvégén 00:00-24:00 óráig

1.3. A Szolgáltató hibajelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az iroda helye: [1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. II. lépcsőház 3. em.](#)
Telefon: 1201
Fax: (06-40) 20-90-21
E-mail: hiba@externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon és hétvégén 00:00-24:00 óráig

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: <http://www.ultraweb.hu>.

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (cím: [1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.](#), levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520, e-mail: info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu, amely honlapon az ügyfélszolgálati irodák címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Média- és Hírközlési Biztos (levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520, e-mail: info@nmhh.hu)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (cím: [1088 Budapest, József krt. 6.](#), telefon: +36-1-459-4800, honlap: www.fvf.hu, amely honlapon a területi felügyelőségek és kirendeltségek címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Gazdasági Versenyhivatal (cím: [1054 Budapest, Alkotmány u. 5.](#), levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, telefon: +36-1-472-8851, fax: +36-1-472-8905, e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu, honlap: www.gvh.hu)

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (cím: [1013 Budapest, Krisztina krt. 39.](#), levelezési cím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., telefon: +36-1-489-9100, fax: +36-1-489-9102)

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a www.ultraweb.hu Internet címen található nyitóoldalon közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az Előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei valamint az NMHH Elnökének rendeletei az irányadóak.

2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, a Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1. Igénybejelentés

A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, online, telefonon, vagy az Ultraweb Kft. személyes ügyfélszolgálatán személyesen lehet megtenni.

A Szolgáltató a hozzá beérkezett igényeket (megrendeléseket) nyilvántartásba veszi és feldolgozza. Amennyiben az igénylés hibás vagy hiányos, a Szolgáltató 15 napon belül felszólítja az igénylőt az igénylés kiegészítésére vagy kijavítására. Amennyiben az igénylő e kérésnek az előírt határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató törli a megrendelését a nyilvántartásból, a Szolgáltató minden kötöttsége megszűnik. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése. A Szolgáltató az igénybejelentésben szereplő Szolgáltatások feltételeit és díjait az igénybejelentés dátuma alapján érvényesíti.

2.1.1.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei

Az egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:

Személyes adatok (amennyiben értelmezhető)

- a) az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c) az igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- d) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott igénylő esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződéshez a törvényes képviselő a) –c) pont szerinti adatai,
- e) az igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím; mobiltelefonszám; telefonszám);

Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok

- g) Igénylő neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye
- h) az igényelt előfizetői hozzáférési pont teljes, pontos címe

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- i) az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy az ingatlant milyen törvényes jogcím alapján használja, s ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik
- j) szükség esetén nyilatkozat arról, hogy az igényben hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van e kiépített saját hálózat

Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok

- k) Az igényelt szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opció(k) megjelölése
- l) a szolgáltatás jellegétől függően, igényelt vevőegységek (modem, router, Set-top box, stb.) darabszáma
- m) választott fizetési mód
- n) a szerződés tartama.

Nyilatkozatok

- o) Az igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről
- p) az egyéni előfizetői minőséggel,
- q) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- r) a szolgáltatások egységes kezeléséről,
- s) az igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához,
- t) igénylő nyilatkozata az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére vonatkozóan.

Egyebek

- u) Az igénybejelentés helye és ideje.
- v) Az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.

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

2.1.1.2. Az igénybejelentés vizsgálata

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságát hitelt érdemlő módon ellenőrizni a hivatalos okiratok alapján.

A személyazonosság ellenőrzése történhet:

- a) Természetes személy Előfizető esetén
 - aa) Előfizető személyi igazolványának és lakcímkártyájának,
 - ba) vagy érvényes útlevelenek bemutatásával.
- b) Üzleti, intézményi Előfizető esetén
 - aa) 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó hiteles cégkivonat, vagy cégbizonyítvány,
 - ba) vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat,

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- ca) vagy a cégbírósi bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata és a szervezet képviselőjére jogosult személy közjegyző által hitelesített aláírási címpéldányának, vagy azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatásával
- c) Egyéni vállalkozó esetén
 - aa) vállalkozói igazolvány,
 - ba) vagy őstermelői igazolvány bemutatásával
- d) Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén
 - aa) a Társasház Alapító okirata
 - ba) és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatásával,
 - ca) vagy amennyiben ezen okiratok a képviselői jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozat bemutatásával

Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el a szervezet nevében, a képviselőt igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő eljárhat a cég nevében.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságát illetően a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni hitelt érdemlő módon, a hivatalos okiratok alapján.

2.1.2. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása

A Szolgáltató az igénybejelentést/szerződéses ajánlatot (továbbiakban ajánlat) beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést e-mailben, postai-, vagy elektronikus úton, az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi.
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a [2.3.](#) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot, vagy
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
d) az ajánlatot elutasítja.

Az a)–c) pontokban foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

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.

Amennyiben Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, és az igénybejelentő/ajánlattevő számára a Szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentését írásban, személyesen, vagy telefonon visszavonhatja.

Amennyiben a b) pont szerinti esetben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz, Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését a fentiekén kívül is megtagadhatja, ha:

- a) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- b) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c) az igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d) az igénylő a Szolgáltatót vagy más szolgáltatót igazolhatóan megtévesztett, vagy a megtévesztésre törekedett 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 hiányos vagy nyilvánvalóan valótlan, és a [2.1.4.](#) pont szerinti eljárás lefolytatása sikertelennek minősül.

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

- a) a belépési díjat, belépési díjelőleget, vagy a szerelési díjat a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b) az Előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2.1.3. Kockázatelemzés

2.1.3.1. Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét akár harmadik fél igénybevétele útján vizsgálni és az ehhez szükséges információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat az Előfizetőtől bekérni. A vizsgálat eredményének függvényében Szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, vagy a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék, vagy egyéb más biztosíték (bankgarancia, kezesség, előleg, stb.) adásához kötni.

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét előleg, vagy más biztosíték megfizetéséhez köti, és azt az Előfizető nem teljesíti a számlában megjelölt határidőig, úgy a jelen ÁSZF 2.1.1.1. h) pontjában meghatározott előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje meghosszabbodik a késedelem időtartamával.

Az Előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését visszautasíthatja.

2.1.3.2. Vagyoni biztosíték

Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződés megkötésekor, vagy azt követően a szolgáltatás igénybevételének feltételeként, vagy a szolgáltatás felmondása helyett vagyoni biztosítékot kérni. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosítékból Szolgáltató közvetlenül kielégítheti díjigényét. A vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítetlen tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

2.1.3.3. Eszközre vonatkozó vagyoni biztosíték

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése, vagy módosítása előtt, ha azt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték fizetéséhez kötni. Előfizető köteles a vagyoni biztosítékot a hozzáférési pont létesítése előtt megfizetni, ennek hiányában a hozzáférési pont létesítése a késedelmes teljesítés idejével meghosszabbodik.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosítékot, annak előfizető által történt befizetésének hónapját követő 3. hónapot követően, a 4. hónap végéig átkönyveli az előfizető folyószámlájára. A folyószámlára átkönyvelt összeget a Szolgáltató az előfizető által készpénzben történő befizetésként kezeli, vagyis az igénybe vett szolgáltatások díjának kiegyenlítésére folyamatosan beszámításra kerül.

A biztosíték összegét az átkönyvelés időpontját követően az előfizető kérésére a Szolgáltató visszautalja az előfizető részére, kivéve ha az összeg (részben vagy egészben) beszámításra került a már lejárt tartozásba, vagy a havi számlákba.

Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, mielőtt az eszközre tekintettel fizetett vagyoni biztosíték összege a havi számlákra felhasználásra kerül, a biztosíték összege a következők szerint kerül elszámolásra:

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Amennyiben az Előfizető az eszköz visszaszolgáltatási kötelezettségének

- **eleget tesz:** a biztosíték összegét, illetve részbeni felhasználás esetén a maradék összeget a Szolgáltató visszautalja részére
- **nem tesz eleget:** a biztosítékból, illetve a maradék biztosítékösszegeből a Szolgáltató közvetlenül kielégítheti az eszköz visszaszolgáltatásának hiányában miatt felmerült kárigényét. Az eszköz visszaszolgáltatásának hiányában a vonatkozó szabályozás szerint kárszámla kerül kiállításra. A vagyoni biztosíték összegét illetve maradék összegét a szolgáltató betudhatja a kárszámla összegébe, ennek hiányában az összeget illetve annak esetleges maradék összegét visszautalja az Előfizető részére. Betudás hiányában az Előfizető a kárszámla összegét teljesíteni köteles.

2.1.4. Szerződéskötés

Az Előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi Előfizetői Szerződésbe foglalják.

Az Előfizetői szerződés

- a) **jelenlévők között** – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az **Egyedi Előfizetői Szerződés** aláírásával (írásbeli szerződés), illetve jelenlévők között szóban tett **szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással**, vagy az **előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, az elektronikus levél** megküldésével,
- b) a Szolgáltatóhoz beérkezett írásos ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a 2.1.2. a) pont második bekezdése szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő Szolgáltatás nyújtását **műszaki lehetőség hiányában** a szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a [2.1.2. b\)](#) pont szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont **Előfizető általi elfogadásáról szóló** nyilatkozat megküldésével,
- d) **távollévők közt szóban** (telefonon) tett szerződéskötéses jognyilatkozat esetében kifejezett **elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, elektronikus levél** megküldésével.
- e) elektronikus úton kötött szerződés, írásban kötött szerződésnek minősül és az a) bekezdés szerint jön létre.
- f) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre a [2.1.4.2.](#) pontnak megfelelően.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Amennyiben a fenti c) pont szerinti esetben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését.

Kis- és középvállalkozások (a továbbiakban „KKV”) az Előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződés semmis. A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a KKV-k az Előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt Szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető, ebben az esetben a tájékoztatási szabályok megfelelően alkalmazandóak.

2.1.4.1. Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésére nem jelenlévők között kerül sor, a szerződési ajánlat megtétele az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik, továbbá igénylő részéről a [2.1.2.](#) pont szerinti ajánlatnak a Szolgáltató részére való megküldésével is történhet. A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén az Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik. Az igénylő által tett szerződési ajánlat esetén az Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés az igénylő részére jelen ÁSZF [9.2.5.](#) pontjában írtak szerint megfelelően megküldésre kerül. A Szolgáltató köteles az ÁSZF-et az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában – az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül. Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. Előfizető az adatok megadásával elfogadja az [Általános Szerződési Feltételeket](#), beleértve annak mellékleteit, köztük a Díjszabást. Az Előfizetőt az általa megadott adatok valóságára tekintetében büntetőjogi felelősség terheli.

Az ajánlatot a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott Előfizetői szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott Előfizetői szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az Előfizetői szerződés a visszaigazolással jön létre.

Az elektronikus úton, távollévők között kötött szerződések esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

2.1.4.2. Szerződéskötés szóban és ráutaló magatartással

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozat elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Amennyiben az Előfizető a telefonos, vagy személyes igénybejelentést és az ajánlat elfogadását követően az ügyfélszolgálat által kiküldött szerződést nem küldte vissza a Szolgáltatónak, és

- a) DSL, valamint kapcsolt vonali Szolgáltatás első, 30 másodpercnél hosszabb időtartamú Előfizető általi használatba vételével
- b) webserveren való tartalom-elhelyezéssel,
- c) saját szerver elhelyezésével a Szolgáltató telephelyén

az Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással létrejön, s annak tartalmi elemei az Előfizetőre és a Szolgáltatóra vonatkozóan kötelező érvényűek. Az aktiválás időpontját nem befolyásolja az Előfizető jelszavainak és azonosítóinak Előfizető általi megismerésének hiánya, amennyiben a Szolgáltató a megjelölt módon és helyre továbbította az azonosítókat és jelszavakat. Ráutaló magatartásnak számít a Szolgáltató által kiállított számla térülése. Bizonyos szolgáltatástípusok esetében az Előfizetői szerződés kifejezetten és elsődlegesen a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételevel jön létre. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, a szolgáltatás igénybevételenek vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésére nem jelenlévők között kerül sor, az igénylő a Szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. Az Előfizetői szerződés a visszaigazolással jön létre. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A távollévők között szóban megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

A szóban, vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az előfizetői szerződés 2.1.4 pont szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2.1.4.3. pontban felsorolt adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra a szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor, amelyben egyúttal értesíti az Előfizetőt a szerződés létrejöttének időpontjáról. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.4.3. Az írásban kötött egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei

Az egyedi előfizetői szerződésnek az EHT 129. § (5) bekezdése alapján legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
 - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ba) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ca) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
 - da) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)–ac) pont szerinti adatai,
 - ea) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
 - fa) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a szolgáltató adatai:
 - ab) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
 - bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
 - cb) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
 - db) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
 - eb) az internetes honlap elérhetősége,
 - fb) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- ac) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
- bc) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- dc) a díjfizetés módja,
- ec) a számlakibocsátás határideje,
- fc) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
- gc) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
 - ae) az előfizetői névjegyzékkel,
 - be) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
 - ce) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - de) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
 - ee) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
 - fe) az egyéni előfizetői minőséggel,
 - ge) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
 - he) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
 - ie) a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f) 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, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) üzleti előfizető esetén amennyiben a 6/2011 (X. 6.) NMHH rendelet 4. §, illetve 2015. augusztus 1. után azt ezt felváltó 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet 4. § által meghatározott esetekben a jogszabályi rendelkezésektől eltérő egyedi előfizetői szerződés esetén az ÁSZF-től eltérő szerződési feltételeket, illetve az üzleti előfizető kifejezett nyilatkozatát az eltérés elfogadására.

Az Előfizető az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elévülési időn belül, évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló e pontban felsorolt adatokat tartalmazó dokumentum átadását. A dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül köteles az Előfizető választása szerinti formában, papíron nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben ingyenesen, igazolható módon átadni, vagy megküldeni.

2.1.4.4. Az **üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös** szabályok

- f) Az bekezdésbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akaratallal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)–(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)–(2), (4) bekezdés, továbbá e rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- g) Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá e rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.
- h) A (g) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.
- i) Az (f)–(h) bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.
- j) A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.5.1. Műszaki feltételek

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezze megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal (ASZF 2.3.1. pont) és a Szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Szolgáltató kialakíthat olyan csomagokat, amelyek esetében a Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalhatja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató, vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Szolgáltató egyes szolgáltatásai vonatkozásában lehetővé teszi, hogy az Előfizető lényegesen kedvezőbb kondíciók mellett jusson Internet kapcsolathoz azáltal, hogy az Előfizetőnek nem kell várnia a Szolgáltató által biztosított szakemberek kiszállítására a szolgáltatás üzembe helyezése végett, hanem a szolgáltatás megrendelésekor, az általa külön megrendelt megfelelő végberendezés tulajdonjogát is megszerzi, amelyet egyszerűen csatlakoztathat a telefonvonalához. A végberendezés mellé egy képekkel illusztrált, részletes telepítési útmutató biztosít a Szolgáltató, így amint az adott szolgáltatás a telefonvonalon életbe lép, az Előfizető már használhatja is azt („szereld magad konstrukció”).

Egyes Internet alkalmazások teljes értékű igénybevételéhez az Előfizető részére domain név delegálása és regisztrálása szükséges. A Szolgáltató a domain név regisztrálásával és fenntartásával kapcsolatos feladatok teljesítését az Előfizetővel kötött külön megállapodás alapján vállalja. A domain név regisztráció során a Szolgáltató a vonatkozó hazai, illetve nemzetközi regisztrációs szabályzatban foglaltak szerint jár el.

2.1.5.2. Időbeli korlátok

A Szolgáltatás igénybevétele - ha az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

2.1.5.3. Földrajzi korlátok

A Szolgáltató a Szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A Szolgáltatás egyes típusait csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni, a jelen pontban kifejezetten fel nem tüntetett Szolgáltatások hozzáférése földrajzilag nem korlátozott, azaz országos. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető. A Szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit és egyéb korlátaikat az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (I. sz. melléklet). Az egyes szolgáltatások földrajzi elérhetőségét a III. melléklet tartalmazza.

2.1.5.4. Személyi korlátok

A Szolgáltatások előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

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

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2.1.5.5. Tárgyi korlátok

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi korlátja, ha az Előfizető nem rendelkezik megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal és a Szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel (I. melléklet).

2.1.5.6. Egyéb korlátok

A Szolgáltató egyéb korlátokat nem határoz meg.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi adatokat kérheti be és tarthatja nyilván az Előfizetőtől az [Eht](#)¹. 154. § (1) bekezdése és 157. § (2) bekezdése és a 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet 11.§ (1) bekezdése alapján (megegyezően jelen ASZF 2.1.1.1. pontjával):

- 1) Magánszemély esetén:
 - a) név
 - b) születési név
 - c) születési hely és idő
 - d) anyja születési neve
 - e) számlázási cím
 - f) levelezési cím
 - g) szükség esetén számlaszáma
 - h) az előfizetői hozzáférési pont helye
 - i) lakcím, ideiglenes lakcím
- 2) Korlátozottan cselekvőképes személy esetén az 1) pontban írtakon túl:
 - a) törvényes képviselő neve
 - b) törvényes képviselő születési neve
 - c) törvényes képviselő születési helye és ideje
 - d) törvényes képviselő anyja születési neve
 - e) törvényes képviselő lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye
 - f) törvényes képviselő számlázási címe
 - g) szükség esetén törvényes képviselő számlaszáma
- 3) Üzleti Előfizető esetén:
 - a) cégszerű megnevezés
 - b) cégjegyzékszám
 - c) adószáma
 - d) székhely, telephely, fióktelep
 - e) szükség esetén pénzforgalmi számlaszám
 - f) levelezési cím
 - g) szolgáltatási pont címe

¹ 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez további adatokat az Előfizető kifejezett hozzájárulása alapján kérhet be és tarthat nyilván, melyek különösen a következők lehetnek:

- 4) Magánszemély esetén:
 - Személyi igazolvány száma, útlevélszám
 - Pénzforgalmi számlaszám
- 5) Üzleti Előfizető esetén:
 - Levelezési cím
 - Cégbírósági bejegyzés (hiteles másolat vagy eredeti példány)
- 6) Mindhárom Előfizetői kategóriában:
 - A fizetés módja
 - Telefonszám, telefax
 - Értesítési és elektronikus levélcím (e-mail)
 - Kapcsolattartó személy neve és elérhetőségei
 - Jelszavak, PIN szám, felhasználónevek, azonosítási számok
 - A szolgáltatás biztosításához és a szolgáltatásbiztosítás utólagos igazolásához szükséges adatok
 - Kockázatelemzéshez szükséges igazolások és dokumentumok (pl.: más Távközlési Alapszolgáltató számlája, közüzemi számla, stb.)

Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az Előfizetői szerződés személyes adatok pontjának a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének fenti (1), (3) és (5) alpontokban felsorolt adatait is tartalmaznia kell.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatokat, igazolásokat és dokumentumokat kérheti be az Előfizetőtől. A Szolgáltató a bekért adatokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében és a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig tarthatja nyilván. Az Előfizető a róla nyilvántartott adatokba a [10.2.8.](#) pontban írtak szerint betekinthez. Az adatok bekérése és benyújtása – különösen magánszemélyek esetén – az információs önrendelkezési jognak megfelelően történik.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (üzleti/intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a [17.](#) pontban írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi) alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze a 2.1.1.2 pontban leírtaknak megfelelően. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel egyező módon értesíti.

Amennyiben a Költségviselő eltér az Előfizetőtől, szükséges a Költségviselő kifejezett nyilatkozata és egyetemleges felelősségvállalása. Amennyiben a számlafizetés a fizetési

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

határidő letelte után nem történik meg a Költségviselő részéről, a Szolgáltató a továbbiakban jogosult a díjtartozást az Előfizetőtől behajtani.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet, kivéve, amennyiben az Előfizető KKV-nak minősül.

A Szolgáltató az Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos szabályzásokat a [10.](#) pont tartalmazza.

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.3.1. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása

Az előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont melyen keresztül Előfizető elektronikus hírközlő berendezés fizikai és logikai csatlakoztatásával hálózati funkciókat és szolgáltatásokat vehet igénybe.

2.3.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételét (az előfizetői hozzáférési pont létesítését, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozását, és a Szolgáltatás megkezdését) a [IV. melléklet 9. pontban](#) szereplő hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértéken belül, vagy az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül biztosítja. Az előző mondatban vállalt határidőkhöz képest esetlegesen bekövetkezett késedelem esetén a Szolgáltató az Előfizető részére a [6.3.2.](#) pont szerinti kötbér megfizetésére köteles. A Szolgáltató az aktiválásról értesíti az Előfizetőt a felek által egyeztetett módon – a [9.2.5.](#) pontban felsorolt módok valamelyikén. Legfeljebb két tájékoztatási forma kiválasztása lehetséges. Amennyiben az Előfizető csak egy értesítési formát, vagy egyet sem választ, a Szolgáltató tetszőleges értesítést hajt végre a [9.2.5.](#) pontban rögzített módok valamelyikén. Ha az értesítés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok/okok miatt meghíúsul vagy késik, a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a Szolgáltatás létesítését, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendeléskor tájékoztatja az Előfizetőt a létesítés várható időpontjáról amennyiben erről információval rendelkezik. Amennyiben az igénylő a létesítés megkezdése előtt nem rendelkezik aláírt Előfizetői szerződéssel, a létesítés megkezdése után, ha az Előfizető nem kíván szerződést kötni, a Szolgáltató a létesítés költségét megfizetteti az igénylővel.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A Szolgáltató illetve meghatalmazott alvállalkozói az előfizetői hozzáférési pontot a lakáson/ingatlanon belül építik ki azzal, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések, az igénybevett technológiától függően az ingatlan illetve a csatlakozó vagy szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezésre kerülhetnek. Az eszközök és azok tartozékainak áramellátása az Előfizető felelőssége, azt térítésmentesen köteles biztosítani.

Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt elállhatnak a szerződéstől, vagy közös megegyezéssel módosíthatják azt.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít.

Amennyiben az Előfizető egy igénybejelentésben több helyszínrre rendel szolgáltatást akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek minősül.

2.4. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentések/ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.1 pontban került szabályozásra.

Az Előfizető köteles a róla, a Kapcsolattartóról és a Költségviselőről nyilvántartott adatokban bekövetkező változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezte utáni 8. napon értesíteni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák a 132. § (2) bekezdésének megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást; lásd ÁSZF. 9.2.1. pontban leírtakat.

b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;

c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;

d) a régi szolgáltató az alanyváltozásról a 132. § (4) bekezdése szerint értesíti az érintett előfizetőket;

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

e) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit a 130. § (2a) bekezdése szerint megküldi a Hatóságnak;

f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének a 76. §-a szerint.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a bejelentésben közölt adatokban bekövetkezett változásokat, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megszüntetését 15 napon belül köteles bejelenteni a Hatóságnak. Ha a szolgáltató a bejelentésben közölt adatokban bekövetkezett változásokat vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megszüntetését határidőn belül nem jelenti be, a Hatóság a mulasztó elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben bírságot alkalmazhat.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1.1. Internet hozzáférési szolgáltatás

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A Szolgáltató hozzáférési pontot létesít, amely a Szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a Szolgáltatás típusától függően biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A Szolgáltató a Szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelőség tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A Szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a Szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, DSL összeköttetés).

3.1.1.1. Internet Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetik meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Internet szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

3.1.1.2. Internet Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti Internet szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen [ÁSZF I. számú melléklete](#) tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen [ÁSZF II. számú melléklete](#) tartalmazza. A Szolgáltató az egyes szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi,

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

azok változásáról az Előfizetőket legalább 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.1.2. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára a Szolgáltatásokhoz kapcsolódó, (hálózati és/vagy információs) egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetnek meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

3.1.3. Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti Szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató az egyes szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket legalább 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.2. A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe

Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
T-Com ADSL	Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területe
Invitel/Hungarotel ADSL	INVITEL Zrt. egyetemes szolgáltatási területe
Bérelt vonal	Országos
Mikrohullám	Szolnok

A szolgáltatási területek település szerinti listáját a III. melléklet tartalmazza.

Továbbiakért lásd [2.1.5.3.](#) pont rendelkezéseit.

3.3. Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató semelyik Szolgáltatása tekintetében sem minősül egyetemes szolgáltatónak.

3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

3.4.1. Internet szolgáltatás esetén a távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál

- DSL-modemes szolgáltatásnál a DSL modem Előfizető oldali interfésze.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- DSL-modem nélküli szolgáltatásnál és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásoknál a DSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő/hálózat végződtető berendezés Előfizető oldali interfésze.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. A Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő következményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1.1. Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti, kötelezően teljesítendő egyedi célértékek a [13/2011. \(XII.27.\) NMHH](#) rendelet alapján. Itányadónak tekinthetők az MSZ EN 50083-7:1998, MSZ EN50083-7:1996/A1:202 szabványok.

A szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét szolgáltatásonként, jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató köteles az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukra feltölteni, hozzáférhetővé tenni és folyamatosan frissíteni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatok megjelölését (címét), formátumát, részletes tartalmát 5. melléklet és a hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározását a [17.](#) pont tartalmazza.

4.1.2. Minőségi követelmények

Írott nemzetközi vagy hazai szabvány vagy előírás hiányában – a Szolgáltató cégszabványt használ. A cégszabvány a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámokat veszi alapul.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az egyedi Előfizetői szerződésben és az egyes Szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek.

4.1.3. A hálózat rendelkezésre állása

Az éves rendelkezésre állási idő számítása a Szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák és a váratlan üzemszünetek óráinak összesített számával. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizető érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az Előfizető kérésére történő szünetelés idejét, a Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozásának idejét, továbbá a 5.1.2. pontban hivatkozott és 17. pontban meghatározott Rendszeres karbantartás (azaz

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

tervezett üzemszünet) idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a Szolgáltatás nyújtásában közreműködő Távközlési Alapszolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértéke:

- Bérelt vonali hozzáférés esetén: 98%;
- ADSL hozzáférés esetén: 98%;
- Mikro hullámú hozzáférés esetén: 95%

Az általános rendelkezésre állás a külön fel nem sorolt további Szolgáltatás-típusokra: 95%.

4.1.4. A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az összfelhasználói sávszélesség igénnyel. Szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,04-0,5 közötti értéket kell elérnie. Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

4.1.5. Megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt és ISDN vonalon keresztüli hozzáférés szolgáltatásnak

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt R paraméter, mely a fogadó modemek számát és a felhasználók arányát jelenti. Szolgáltató hálózatának ily módon számított fogadó kapacitása a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 értéket kell elérnie.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, **menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy a Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok** részletes ismertetése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása - érdekében használhatja fel a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig. A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF [10.](#) pontja tartalmazza.

Szolgáltató az [ÁSZF 4.1.1.6.](#) pontjában meghatározott garantált le- és feltöltési sebességet bármely korlátozás esetén biztosítja.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizetői használat rendeltetésszerűségét ellenőrizni, amelynek keretében jogosult az Előfizetőnél telepített szolgáltatás hozzáférési pontot ellenőrizni. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve az esetlegesen felmerülő hibát kijavíthassa.

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a [12.4.2.](#) és [5.2.](#) pontokban írtak szerint a Szolgáltató rendkívüli felmondást vagy korlátozást alkalmazhat az Előfizetővel szemben.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. A Szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását a jelen [ÁSZF I. számú melléklete](#) tartalmazza. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben a végberendezést Előfizető Szolgáltatótól kapja használatra, köteles azt rendeltetésszerűen használni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól használatra kapott végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen használják. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

4.4.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e kötelességének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető végberendezése a Szolgáltató tulajdonát képezi, és az Előfizető azt nem rendeltetésszerűen használja, illetve nem biztosítja üzemképességét, a Szolgáltatót ért károkért felelősséggel tartozik, köteles azt megtéríteni.

„Szereld magad” konstrukció alkalmazása esetén a végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő Szolgáltatás kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége teljes mértékben kizárt.

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1. A Szolgáltatás szünetelésének kérése

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését. A szüneteltetés ideje minimum 1 hét, legfeljebb 6 hónap lehet. A szünetelés igényét az Előfizető köteles legalább 30 munkanappal a szüneteltetés kezdőnapját megelőzően írásban bejelenteni.

A szünetelést határozott időtartamra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben a Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja. A határozott idejű szünetelés esetén az Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül teljesíti. Előfizető a visszakapcsolás hónapjára a teljes díjat köteles megfizetni.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a Szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen [ÁSZF II. számú mellékletének 2.14. pontja](#) tartalmazza. A szünetelés esetén fizetendő díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron. A visszakapcsolási díjat és alkalmazási körét az [ÁSZF II. sz. mellékletének 2.2.2. pontja](#) határozza meg.

A szüneteltetési díj megfizetése esetén Előfizető felhasználói nevét és egyéb műszaki adatait Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja. Amennyiben Előfizető a meghatározott szüneteltetési díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató élhet az Előfizetői Szerződésben feltüntetett, a díjfizetés elmaradása miatti felmondási jogával. Az Előfizetői jogviszony fenti okból történő szünetelése nem érinti Előfizetőnek azon kötelezettségét, hogy az igénybe vett egyéb Szolgáltatás ellenértékét megfizesse Szolgáltató részére.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több Szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért Szolgáltatásra terjedjen ki.

Amennyiben az Előfizető a Távközlési Alapszolgáltatónál szünetelteti telefonvonalát, amelyen a DSL szolgáltatás üzemel, a szüneteltetés időszaka alatt a DSL szolgáltatás

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

szüneteltetési díjait köteles megfizetni a Szolgáltató felé, illetve a szünetelésre vonatkozó feltételek vonatkoznak a Szolgáltatásra.

A Szolgáltatás szünetelése alatt a kiegészítő, illetve mellékszolgáltatások is szünetelnek, és azokra – amennyiben nem díjmentesek – Előfizető köteles az [ÁSZF II. számú mellékletének 2.14. pontja](#) szerinti szünetelési díjat megfizetni.

A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje az Előfizetői szerződés vállalt határozott időtartamába nem számít bele.

5.1.2. A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

Túl a fenti [5.1.1.](#) pontban írtakon (szünetelés Előfizető általi kérése) a szünetelésre a következő szabályozás terjed ki.

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

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 Szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a [12.4.2.](#) pont első 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.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

A karbantartási munkák elvégzését mind a Szolgáltató, mind a Távközlési Alapszolgáltató saját maga biztosítja saját hálózata és az ahhoz tartozó hálózati eszközei, illetve az általa biztosított végberendezések tekintetében. Függetlenül attól, hogy a karbantartási munka a Szolgáltató, vagy a Távközlési Alapszolgáltató hálózatát, hálózati eszközeit, vagy végberendezését érinti, a jelen pont második bekezdés a) pontjában hivatkozott értesítési kötelezettség az Előfizető irányában a Szolgáltatót terheli.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A fenti feltételeknek megfelelő karbantartási munka az Előfizetői szerződés határozott idejébe beleszámít. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a Rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles, Szolgáltató az [ÁSZF II. sz. mellékletének 2.2.2. pontjában](#) meghatározott visszakapcsolási díjat sem alkalmazza. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló [2/2015. \(III.30.\) NMHH rendelet](#) 15. § (4) bekezdése szerint a rendelet 15. § (2) bekezdésében foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. A vállalt határozott időtartam az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

5.2. A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, 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 csatlakoztatott,
- b) Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a [17. pontban](#) meghatározott kellő vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott Szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget
- e) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- f) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A fenti c) esetben felszólításnak maga a számla minősül, mivel az tartalmazza a díjtartozás rendezésére vonatkozó kifejezett felhívást.

A bekezdés b)-c) pontja szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A bekezdés a),d)-f) pontja szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

Értesítési kötelezettségének Szolgáltató a [9.2.5.](#) pontban írtak szerint, elsődlegesen elektronikus úton köteles eleget tenni.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon megbizonyosodott, úgy a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megelőző állapotba visszaállítani. A visszakapcsolásért a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. A visszakapcsolási díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron.

Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató- az előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a harmadik bekezdés c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

A korlátozás ideje alatt az elektronikus levelezési szolgáltatások csökkentett módon üzemelnek. A webszolgáltatások korlátozása weboldal külső elérhetőségére vonatkozik, azaz a webcím böngészőbe írásakor a weboldal helyett a Szolgáltató hibaoldala jelenik meg. Egyéb tartalomszolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé érkező forgalom visszatartására, és az Előfizető által közzétett tartalom elérhetőségének korlátozására.

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott Szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatár maximum meghatározására, amelyet az Előfizető külön nyilatkozattal fogad el. Az egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt az e célból a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott elérhetőségeken.

Egyedi értékhatár számítása a Szolgáltatás esetén:

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapban 15.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne. Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal. 12 hónapnál régebben létrejött Előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 százalékkal megemelkedik.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozza a Szolgáltatás nyújtását.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató a 1201-es, helyi tarifával hívható telefonszámokon naponta 24 órában folyamatosan (munkaszüneti- és ünnepnapokon is) tart technikai ügyeletet. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 2 (kettő) évig visszakereshető módon megőrzi.

A hiba bejelentése szóban telefonon, írásban vagy elektronikus levélben (hiba@externet.hu) történik. Az Előfizető és a Szolgáltatás azonosításához szükséges a Szolgáltató által kiadott ügyfélazonosító és szolgáltatásazonosító szám megadása, vagy azon telefonszám megjelölése, amelyen lévő Szolgáltatás használata során a hiba jelentkezik. A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdőidőpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható Előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

Az Előfizető a bejelentéskor köteles együttműködni a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársával a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében.

A Szolgáltató regisztrálja a panaszt, ha azonnal elhárítható, megteszi a szükséges intézkedéseket.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére 48 órán belül vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltatónak a visszaigazolásban az Előfizetőt értesíteni kell arról, hogy

- 1) 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
- 2) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a [4.1.2.](#) pont szerinti 72 órás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célérték meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Amennyiben a fenti (1) pont szerint, Szolgáltató által megadott időintervallum az Előfizetőnek nem felel meg, az Előfizető által megadott későbbi időpont és a visszautasított időpont közötti időszak a hibaelhárítási határidőbe nem számít bele.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 1) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- 2) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- 3) a hibajelenség leírását,
- 4) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- 5) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- 6) a hiba okát,
- 7) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- 8) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a (7) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibabehatárolást. A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- 1) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- 2) a hiba kijavítását megkezdte,
- 3) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a [6.2-6.3.](#) pontban írtak szerint.

Ha a hiba nem hárítható el azonnal, a Szolgáltató rögzíti a bejelentést a Szolgáltató zárt Működéstámogató Rendszerében, és aktiválja a hibajavítási mechanizmust.

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba elhárításának hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a [4.1.2](#) pont határozza meg. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul 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. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt 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.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

A hibajavításra rendelkezésre álló idő számítása a bejelentés pillanatában indul és folyamatos. A hibajavításra jelen feltételekben meghatározott idő nem számolandó mindaddig, ameddig a hiba kijavítása az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem volt lehetséges.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket nem a Szolgáltató biztosít, vagy amelyek nem részei a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó 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. Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az [ÁSZF II. sz. melléklet 2.2.2. pontja](#) szerinti egyszeri díjat számlázza ki az Előfizetőnek, amennyiben csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó.

A Szolgáltató által kihelyezett végberendezés fizikai védelme, és a tápellátás biztosítása az Előfizető kötelezettsége. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Szolgáltató nem felel. A végberendezés meghibásodása esetén a hibabejelentést követően az elhárítás érdekében az Előfizető köteles beengedni a Szolgáltató alkalmazottait.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.2.1. Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

Az Előfizetők a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő. A reklamációkat a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki és orvosolja (pl. számlajóváírás), majd az Előfizetőt, az Előfizető által megjelölt módok valamelyikén értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 2 évig visszakereshető módon tárolja. A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (Előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

6.2.2. Előfizetői panaszok kezelése

Az Előfizető szóbeli panaszát a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező, a Szolgáltatás minőségére vonatkozó írásbeli vagy elektronikus levélben közölt Előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

6.2.3. Díjreklamáció intézése

Az Előfizető szóbeli díjreklamációját a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a bejelentés kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a díjreklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a díjreklamáció azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a bejelentésről haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a lentebb, így különösen a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vagy elektronikus levélben vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, azt megvizsgálja és írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt a [4.1.2/3.](#) pont szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célérték szerinti határidőn belül. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést a díjfizetés

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

elmulasztása miatt felmondani. A díjreklamáció elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy díjreklamációjával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A fentiek szerinti jegyzőkönyvnek/nyilvántartásnak tartalmaznia kell a következőket:

- 1) az [Eht.](#) 129. § (5) bekezdésének a) és f) pontjai, valamint a 157. § (2) bekezdésének (b) pontja figyelembevételével az Előfizető azonosításához szükséges adatokat;
- 2) a díjreklamáció tárgyát;
- 3) a bejelentés időpontját;
- 4) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- 5) a kivizsgálás eredményét;
- 6) az Előfizető értesítésének időpontját és módját.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát az illetékes miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

Az egyéni Előfizető kérésére a szolgáltató forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik az illetékes hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedéllyel, illetve az erre vonatkozó rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje 15 nap.

6.2.4. Kötbér és kártérítési igények intézése

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg - feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

A fenti b) pontban foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Szolgáltató az Előfizetők kártérítési igényeit a jelen ÁSZF [7.4.](#) pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

6.3. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kötelezettségeit megszegi, így különösen a Szolgáltatás nyújtását bizonyíthatóan a saját hibájából eredően késedelmesen kezdi meg, illetve hibaelhárítási kötelezettségének határideőben nem tesz eleget, vagy a szünetelés vagy minőségromlás a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, az Előfizetőt a hibajavítás határidejét túlhaladó időre kötbér illeti meg.

6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A [2.3.](#) pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a [2.1.2.](#) pont b) bekezdése szerint vállalt létesítési határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) 48 órás, 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.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az előző bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- c) érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg, illetve ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

6.3.3. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A vitákat felek igyekeznek békés úton rendezni. Ha az Előfizető vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá az [1.5.](#) pontban meghatározott további szervekhez is fordulhat.

Az Előfizető jogorvoslatért fordulhat az elévülési időn belül a magyar bíróságokhoz. Az elévülési idő 1 év. Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Szolgáltató mindenkor székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje

Az ügyfélszolgálat a [6.4.2.](#) pontban írt kiszolgálási módokon és időszakokban működik, azaz érhető el az ügyfelek számára. A panaszokat a Szolgáltató a [6.2.2.](#) pontban írtak szerint rendben kezeli.

6.4.2. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetére szóló 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a I. számú melléklet 11.5/5. pont határozza meg. A telefonos ügyfélszolgálat felkeresése történhet [telefonon, faxon, és e-mailen.](#)

Az ügyfélszolgálati irodát személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő felkeresése történhet telefonon, faxon, e-mailen és személyesen. A hibabejelentés végett személyes ügyfélfogadás kizárólag előre egyeztetett időpontban történhet. A hibabejelentőt személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az online ügyfélszolgálat rendelkezésre állása éves szinten: 90%. Az online ügyfélszolgálatához az Előfizető részére a Szolgáltató szerződéskötéskor automatikusan hozzáférést (azonosító és jelszó) biztosít.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadni. Az így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

6.6. **Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetésé**

Az Előfizetőt megilleti a peres- és nemperes eljárások megindításának lehetősége a Szolgáltatóval szemben. Az adott Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogvita sikeres megindításának feltétele, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatással összefüggésben az Előfizetőt érintő jogsértést vagy szerződésszegést kövessen el, és az Előfizető a jogérvényesítésre nyitva álló határidőn belül formailag és tartalmilag egyaránt megfelelő dokumentummal kezdeményezze az illetékes bíróság/hatóság/szervezet előtt a megfelelő eljárás lefolytatását.

Az Előfizető jogosult békéltető testülethez fordulni, a békéltető testület eljárásának célja az Előfizető és a Szolgáltató közötti vitás ügy (jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint az Előfizetői szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. A békéltető testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg.

Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (Cím: [1016 Budapest, Krisztina krt. 99.](#), Telefon: +36-1-488-2131, Fax: +36-1-488-2186, E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu) illetékességének. Az egyéb szervezetek megnevezésére, elérhetőségeik feltüntetésére az [1.5.](#) pontban került sor, az illetékes bíróságot a [6.3.3.](#) pont határozza meg.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. Az **előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása**, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó **szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak**, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy **időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása** alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1. A Szolgáltatások díjainak megállapítása és módosítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg.

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató az [Eht. 132. § \(2\) bekezdés c\) pontja](#) alapján jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Az előző rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a szolgáltató az előfizetőnek kedvezményeket nyújtson.

7.1.1.1. Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott Szolgáltatás és a Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott Szolgáltatásban benne foglalt

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a Szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen [ÁSZF II. számú melléklete](#) tartalmazza. Az akciós szolgáltatáscsomagok kedvezményes előfizetési díjait az [ÁSZF II/b. sz. melléklete](#) tartalmazza.

Az olyan, internet-hozzáférési szolgáltatást más szolgáltatással együtt tartalmazó előfizetői szerződés esetén – ideértve azt is, ha a szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással csomagban értékesíti –, amelyben az internet-hozzáférési szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a szolgáltató köteles a számlán és az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben az internet-hozzáférési szolgáltatás díját – ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is – a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltüntetni

7.1.1.2. Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a Szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen [ÁSZF II. számú melléklete](#) tartalmazza.

7.1.1.3. Egyszeri díjak

A Szolgáltatások nyújtásával, biztosításával kapcsolatos, illetve szankciós jellegű, egyszeri teljesítést megkövetelő díjtételek, melyeket részletesen a jelen [ÁSZF II. sz. melléklete](#) tartalmazza.

7.1.2. Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje, visszatérítés rendje

A számlák az Előfizetővel történt megegyezés alapján havi, negyedéves, féléves, éves és eseti rendszerességgel készülhetnek.

A számlák - a felek eltérő megállapodása hiányában, illetve amennyiben az adott Szolgáltatás jellegéből fakadóan más nem következik - havi rendszerességgel készülnek. A Szolgáltató a számlákat minden tárgyhónapot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgyhónapot megelőzően postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + havidíjak + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján havonta előre, azonos hónapban vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a havi díjak a tárgyhónapot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyhónapot megelőző hónapban, azonos hónapban fizetés esetén pedig a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgyhónapra vonatkozó havi díjat együtt számlázza ki a következő hónapra vonatkozó teljes havi díjjal.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató a számlákat negyedéves, féléves, éves és eltérő eseti rendszerességgel minden tárgydíj időszakot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgydíj időszakot megelőzően postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + tárgydíj időszaki díj + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján tárgydíj időszakonként előre, az adott tárgydíj időszak folyamán vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a tárgydíj időszaki díj a tárgydíj időszakot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgydíj időszakot megelőző hónapban, tárgydíj időszak folyamán történő fizetés esetén pedig a tárgydíj időszakban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgydíj időszakra vonatkozó tárgydíj időszaki díjat együtt számlázza ki a következő tárgydíj időszakra vonatkozó teljes tárgydíj időszaki díjjal.

A számla kiegyenlítése történhet egyedi banki átutalással, bankkártyás vásárlással, csoportos beszedéssel, a Szolgáltató által kibocsátott csekken, postai utalványon, vagy bankkártyás fizetéssel. Elektronikus számlázási rendszer alkalmazása esetén az Előfizető egyedi banki átutalással vagy csoportos beszedéssel köteles teljesíteni. A Szolgáltatónál személyesen történő befizetés a számlakiegyenlítés rendes módjaként – felek kifejezett eltérő megállapodása hiányában - nem alkalmazható. A Szolgáltató a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott fél nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott bármely magyarországi címre küldi ki. A Szolgáltató a díjtételeket bruttó 700,-Ft alatt nem számlázza ki, ezen tételek kiszámlázásra akkor kerül sor, amikor azok összesített összege meghaladja a bruttó 1.000,-Ft összeget, vagy az Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik. A Szolgáltató az előre beszedett és az Előfizető részére visszajáró összegeket a meghiúsulástól számított 30 (harminc) napon belül köteles visszafizetni, a bruttó 300,-Ft összeg alatti visszafizetési kötelezettség esetén az összeget a Szolgáltató kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

A Szolgáltató a számlákat az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizető nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. A megküldés történhet postai úton papír alapú számlaként vagy elektronikus számlaként.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az [Eht.](#) 144. § (4) bekezdése (miszerint a Szolgáltató a Szolgáltatás jellegéből fakadóan nem köteles számlalevelet küldeni) szerinti vagy egyéb elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. Elektronikus számlaküldés esetén az Előfizető papír alapú számlapéldányát az elektronikus számla megküldésének időpontját követően és a Szolgáltató által erre kijelölt helyen jogosult személyesen vagy az arra jogosult képviselője/meghatalmazottja útján térítésmentesen átvenni. Papír alapú számlapéldányra a fentieknek megfelelően az Előfizető abban az esetben tarthat igényt, amennyiben a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződése hatályban van, vagy annak megszűnése óta legfeljebb 6 hónap telt el, és a Szolgáltató archiválási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján az adott számla tekintetében fennáll. Ezen kérdéskör tekintetében bővebb tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára nyújt.

7.1.2.1. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az **Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

A Szolgáltatásban bekövetkezett, a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértéke az átmeneti vagy tartós lehetetlenség időszakára eső naptári napok tekintetében a hiba regisztrálását megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (prepaid szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 30 (harminc) százaléka. Hat hónapnál rövidebb Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

7.1.2.2. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámolása

Ha a Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében más Távközlési Alapszolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti

7.1.2.3. **Szünetelés esetén fizetendő díj**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az Előfizető részére csökkentett díjat számlázni. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a jelen [ÁSZF II. számú melléklete 2.14. pontja](#) rendelkezik.

7.1.2.4. **A Szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj**

A Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a Szolgáltató a nyújtott Szolgáltatással arányos díj számlázására jogosult.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

7.1.2.5. A kapcsoltvonalis Internet szolgáltatás számlázása

A Szolgáltató a kapcsolt vonali Internet szolgáltatás díját a „hagyományos” elszámolási módon számlázza ki, amely szerint az Internet-hozzáférés díját, valamint a fentebb megjelölt egyéb díjakat a Szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére, míg a Szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a Távközlési Alapszolgáltató számlázza ki az Előfizető és a Távközlési Alapszolgáltató között létrejött Előfizetői szerződés alapján.

A hagyományos elszámolási módot a Szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a Szolgáltató és a Távközlési Alapszolgáltató között létrejött hálózati hozzáférési szerződés rendelkezései alapján áttér a „fordított” elszámolási módon történő számlázásra, amely szerint az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Internet-hozzáférési és azzal összefüggő távközlési díjait a szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére.

7.1.2.6. Időszakos elszámolású Szolgáltatások

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató az első számlát a Szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

7.1.2.7. Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget a Szolgáltatónak előre megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett összeg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Ezen összeg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb összeget fizethet be.

Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások esetén - az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében - a Szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

- **Az Előfizetői teljesítés a Szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele:** A Szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

- **Az Előfizetői teljesítés nem feltétele a Szolgáltatás üzembe helyezésének:** Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat. A Szolgáltató a számlát a Szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 10 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

7.1.3. A díjszámlázás integritása

A Szolgáltató olyan egységes rendszerű nyilvántartási és ehhez kapcsolódó számlázási rendszert köteles alkalmazni, amely biztosítja az Előfizetők pontos és naprakész nyilvántartását, az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatások pontos meghatározásának lehetőségét, a távközlési adatvédelmet és azt, hogy a nyilvántartási és a számlázási rendszerbe kizárólag az erre feljogosított személyek léphetnek be felhasználóként.

A számlázás az Előfizető nyilvántartott adatai alapján, a nyilvántartott forgalmi illetve idő felhasználási adatok alapján automatikusan történik, a számlázási rendszer automatikusan átveszi a nyilvántartási rendszernek Előfizetőre vonatkozó adatait.

A nyilvántartási rendszer a számlázáshoz szükséges adatokat, adatforgalom esetén Megabyte pontossággal, időfelhasználás esetén másodperc pontossággal rögzíti. Amennyiben az adatok ezen mértékegységeknél nagyobb felbontásban is rendelkezésre állnak, úgy a kerekítés általános szabályai szerint történik az adatok előállítás.

Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel azokért a károkért, amelyek azért következtek be, mert a számlázási-nyilvántartási rendszert megfelelő jogosultsággal nem rendelkező személy megváltoztatta, módosította vagy egyéb módon befolyásolta.

7.1.4. Kedvezmények nyújtása

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára. A kedvezményes díjak a vállalt határozott időtartam alatt emelhetők.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető köteles az általa használatba vett Szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni.

A számlafizetés történhet postai csekken, banki átutalással, azonnali beszédési megbízással (számlaterheléssel), készpénzcsekken történő befizetéssel, bankkártyás fizetéssel, vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel. Elektronikus vagy összevont számlaküldés esetén a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésekben

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

meghatározott mértékű kedvezményt jogosult nyújtani az Előfizetők részére, a [7.1.1.](#) pontban hivatkozott egyenlő elbánás elvének betartása mellett.

Előfizető díjfizetési módként kérheti a számlaterhelésre való állítást, mely egy, a Szolgáltató által kezdeményezett, közvetlen bankszámla-terhelést jelent az Előfizető bankszámláján az általa adott előzetes felhatalmazás alapján.

Előfizető az Előfizetési szerződés megkötésekor fizetési módként jelölheti meg a számlaterhelést, minden egyéb esetben írásos nyilatkozat szükséges a számlaterhelésre való átállításhoz.

Szolgáltató számlaterhelést havonta két alkalommal, először a fizetési határidőt megelőzően, másodszor a fizetési határidőt követő 6. napon kezdeményez, beleértve azon Előfizetők számlatartozásait is, amelyek az előző alkalommal sikertelennek bizonyultak. A Szolgáltató egy számla vonatkozásában legfeljebb két alkalommal kísérli meg az Előfizető bankszámlájának terhelését.

Azon Előfizetők esetében, akiknek első terhelési kísérlete sikertelennek bizonyul, a Szolgáltató a [9.2.5.](#) pontban megjelölt értesítési módok egyikén felveszi a kapcsolatot az Előfizetővel, a számlaterhelés adatainak egyeztetése végett (bankszámlaszám, fogyasztó azonosító, jogosult azonosító, potenciálisan limit összeg).

Bankkártyás fizetés esetén a bankkártya adatok megadásához az előfizetőt átirányítjuk a OTP Mobil Kft. Simple Pay oldalára.

Elfogadom, hogy az Ultraweb Kft. (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.) által a www.externet.hu, felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerüljenek a OTP Mobil Kft. (1093 Budapest, Közraktár utca 30.), mint adatkezelő részére. A továbbított adatok köre: felhasználónév, vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím. Az adattovábbítás célja: a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a Tranzakciók visszaigazolása és a felhasználók védelme érdekében végzett fraud-monitoring.

Bankkártyás fizetés esetén a Szolgáltató felajánlhatja a havi automatikusan ismétlődő bankkártya terhelés lehetőségét az Előfizetőnek. Ennek igénybevételére csak a szolgáltató által meghatározott szolgáltatások esetén van lehetőség. Az ismétlődő bankkártya terhelés esetén Szolgáltató bankkártya adatokat nem kezel, és nem tárol.

Az ismétlődő bankkártyás fizetés (továbbiakban: „Ismétlődő fizetés”) egy, a Simple Pay által biztosított bankkártya elfogadáshoz tartozó funkció, mely azt jelenti, hogy az Előfizető által a regisztrációs tranzakció során megadott bankkártya adatokkal a jövőben újabb fizetéseket lehet kezdeményezni a bankkártya adatok újbóli megadása nélkül. Az ismétlődő fizetés ún. „eseti hozzájárulásos” típusa minden tranzakció esetében az Előfizető eseti jóváhagyásával történik, tehát, valamennyi jövőbeni fizetésnél jóvá kell, hogy hagyja a tranzakciót. A sikeres fizetés tényéről Előfizető minden esetben a hagyományos bankkártyás fizetéssel megegyező csatornákon keresztül értesítést kap.

Eseti hozzájárulás esetén az alábbi nyilatkozat elfogadása szükséges:

„Az Ismétlődő fizetés igénybe vételéhez jelen nyilatkozat elfogadásával Ön hozzájárul, hogy a sikeres regisztrációs tranzakciót követően jelen webshopban (www.externet.hu) Ön

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

az itt található felhasználói fiókjából kezdeményezett későbbi fizetések a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül menjenek végbe.

Figyelem (!): a bankkártya adatok kezelése a kártyatársasági szabályoknak megfelelően történik. A bankkártya adatokhoz sem Externet Nyrt., sem az OTP Mobil Kft. nem fér hozzá. Az Externet Nyrt. által tévesen vagy jogtalanul kezdeményezett ismétlődő fizetéses tranzakciókért közvetlenül Ultraweb Kft. felel. Ultraweb kft. fizetési szolgáltatójával (OTP Mobil Kft.) szemben bármilyen igényérvényesítés kizárt."

7.2.1. A számla kiegyenlítésének napja

- Banki átutalás esetén az a nap amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.
- Bankkártyás fizetés esetén az a nap amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.
- Készpénzes befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti.
- csoportos beszédési megbízás esetén az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel.

7.2.2. Késedelmes fizetés

Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által megengedett törvényes maximum. A késedelmi kamat összegénél alkalmazott képlet:

$$S * \left[\frac{n}{365} \right] * p$$

Ahol:

- S a késedelmesen teljesített számla bruttó végösszege, mely nem tartalmazza az ezen a számlán esetlegesen található korábbi késedelmes teljesítésekből származó késedelmi kamat összeget,
- n a késedelmes napok száma,
- p a késedelmi kamat éves mértékének százalékban kifejezett értéke.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni. Amennyiben a késedelmi kamat számításának időszakában a késedelmi kamat mértéke változik, a fenti képletet az egyes időszakokra külön-külön kell alkalmazni és a késedelmi kamat a számítások összege lesz.

Amennyiben Üzleti/intézményi Előfizető esik késedelembé díjfizetési kötelezettségével, köteles a Szolgáltatónak a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezésére a

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2013. évi V. tv. 6:155§ (2) bekezdése szerinti negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdőnapján érvényes hivatalos devizaárfolyama alapján meghatározott forintösszeget megfizetni. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól, a Szolgáltató által esetlegesen igényelt további kártérítésbe, illetve a behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjba azonban ezen behajtási költségátalány összege beszámít.

A Szolgáltató az [Eht.](#) 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a [9.2.5.](#) pontban meghatározott módon tájékoztatni.

7.2.2.1. A követeléskezelési és behajtási eljárás

Szolgáltató jogosult a követelés kezelésével követeléskezelőt megbízni (Megbízott). A követeléskezelés során az Előfizető személyes adatai jelen ÁSZF 10.2.4 pontja alapján kerülnek átadásra Megbízottnak.

A követeléskezelési eljárás során a jelen ÁSZF II. mellékletében szabályozott követeléskezelési átalány kerül felszámításra Előfizető felé.

A követeléskezelési átalány kizárólag az Előfizetőre terhelhető, közvetlenül tőle hajtható be, ezt a díjat Szolgáltató jogosult felszámítani az Előfizető felé, és ezen díj felszámításáért Szolgáltató vállalja a felelősséget. Amennyiben Előfizető a követeléskezelési átalányt a Szolgáltató felé fizeti meg, Szolgáltató ezekről havonta egyszer köteles jelentést küldeni Megbízottnak.

A Szolgáltató döntése értelmében a Követeléskezelési Átalányt a Megbízott nem köteles behajtani az Ügyféltől.

A Megbízott behajtási tevékenységével kapcsolatos könyvelési sorrend, a Megbízottnál a következő: 1. tőke; 2. kamat; 3. Követeléskezelési Átalány.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató az egyes akciókat, az akciók feltételeit (így különösen a díjakat), valamint akciókban való részvétel feltételeit a www.ultraweb.hu internetes honlapon teszi közzé. Az akciós díjak és azok alkalmazhatóságának alapvető feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződések ugyancsak tartalmazzák.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai, vis maior

Az Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített köteleességek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért. A károk megtérítésével kapcsolatban az [Eht.](#) előírásait figyelembe véve a [Ptk.](#) általános rendelkezései az irányadók.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, továbbá azt a kárpótlást vagy

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Amennyiben a Szolgáltató nem az általa vállalt módon nyújtja a Szolgáltatást, felelősség terheli, kivéve, ha ez az Előfizető felelősségi körébe tartozó ok miatt következett be. Ez a felelősség azonban kizárólag a [Ptk](#)-ban meghatározott szándékos károkozás esetére terjed ki. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. előfizetői hozzáférést biztosító Távközlési Alapszolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Amennyiben a Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási időt bizonyíthatóan saját hibájából eredően nem tudja tartani, úgy az Előfizető részére az érintett szolgáltatás-mennyiség előfizetési díjának egy évi összegéből jóváírja a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget. A kártérítés a hibás teljesítést követő hónapban benyújtott számlában történik.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltatás nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt nem képes, az esetben a Szolgáltatás szünetel. A vis maior a rendelkezésre állási időbe nem számít bele. Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a már teljesített díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Vis maior esetén az Előfizető felhasználóneveit, kódjait és műszaki paramétereit a Szolgáltató megkísérli visszaállítani.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A kötbér egy szerződés nem teljesítése vagy nem szerződésszerű teljesítése esetére kikötött pénzösszeg, ami szerződésszegés esetén kártérítésként szolgál a károsult fél részére.

Az [5.2.](#) pont tartalmazza a Szolgáltatás korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítés esetén Előfizető részére fizetendő kötbér mértékét és számítását.

A [6.2.4.](#) pont tartalmazza, hogy a Szolgáltató milyen módon tesz eleget kötbérfizetési kötelezettségének.

A [6.3.2.](#) pont rögzíti a késedelmes létesítés, értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte, és a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén Előfizetőt megillető kötbér mértékét és számítási módszerét.

A [9.3.2.](#) pont tartalmazza a késedelmes áthelyezés és a [9.3.4.](#) pont a késedelmes átírás okán Előfizető részére fizetendő kötbér mértékének és számításának meghatározását.

8. Szerződés időtartama

8.1. Az Előfizetői szerződés időtartama, valamint a Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

8.1.1. Az Előfizetői szerződés hatálya, időtartama

A szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az Előfizetőre mint a Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő, a Szolgáltatást igénybevevő szerződő félre, valamint az Előfizetőt meghatalmazó vagy az Előfizető által meghatalmazott, egyetemleges felelősséget vállaló harmadik félre, a meghatalmazás adta keretek között.

Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt Szolgáltatás igénybevételéhez kötött, a határozott idő alatti, Előfizető érdekkörében felmerült megszűnés esetén a [12.5.1.](#) pontban meghatározott következmények alkalmazandók. Továbbá ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető ugyancsak a [12.5.1.](#) pontban meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Határozott idejű szerződés megkötése esetén az Előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 3 (három) hónap. Ettől a felek az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek. A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. Az Előfizetői szerződés megszűnését legalább 30, de legfeljebb 60 nappal megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a Szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új Előfizetői szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. Ilyen megállapodás esetén a határozott időtartam leteltével a határozatlan időtartamra megkötendő Előfizetői szerződés automatikusan, minden további jognyilatkozat megtétele nélkül jön létre a felek között. Kiesésmentes szolgáltatásnyújtási igény melletti megújítási szándék esetén az Előfizető kéjük vegye figyelembe a [9.3.10.](#) pont rendelkezéseit. A felek a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizetői szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

8.1.2. A Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Szolgáltatás nyújtására abban az esetben kerül sor, amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető között a Szolgáltatás tekintetében Előfizetői szerződés jön létre. Szolgáltatások nyújtásának feltételeit és korlátjait a jelen ÁSZF [2.1.4.](#) és [2.1.5.](#) pontjai határozzák meg.

A Szolgáltatás korlátozásának eseteit a jelen ÁSZF [5.2.](#) pontja határozza meg.

A Szolgáltatás szüneteltetésének eseteit a jelen ÁSZF [5.1.](#) pontja határozza meg.

A Szolgáltatás megszüntetésének feltételeit és eseteit a jelen ÁSZF [12.](#) pontja határozza meg.

A határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának eseteit a jelen ÁSZF [12.4.2.](#) pontja határozza meg.

8.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

8.2.1. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén mindig a hatályos jogszabályok szerint jár el.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető a jogszabályi határidőkön belül nem él felmondással a Szolgáltató felé.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a fentebb megjelölt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása 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.

Az ÁSZF, az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató az ÁSZF-et módosításának hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a [9.2.5.](#) pontban írtak szerint teszi közzé, illetve az ott írtak szerint értesíti az Előfizetőket.

8.2.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására túl a [9.2.3.](#) és [9.2.4.](#) pontban írtakon a felek közös megegyezése vagy jogszabályi előírás alapján kerülhet sor, az Előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó rendelkezések ([2.1.1.](#) pont) értelemszerű alkalmazása mellett. Az Egyedi Előfizetői Szerződés bizonyos (a Szolgáltató által a www.externet.hu internetes honlapon feltüntetett) módosításai online ügyfélszolgálaton keresztül is létrejöhetnek abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató erre alkalmas honlapján egyértelműen beazonosítja magát a Szolgáltató által meghatározott azonosítóval és jelszóval. Az online ügyfélszolgálaton történő módosításkezdemenyezés írásbeli kérelemmel esik egy tekintet alá.

8.2.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása

8.2.3.1. Az **előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás** esetén

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. Az előfizetői szerződések – ideértve a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződéseket is – kétoldalú módosításának részletes szabályait az Elnök rendeletben szabályozza. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák. A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

8.2.3.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani (a [9.2.1.](#) pont megfelelő alkalmazása mellett):

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- c) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
- 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 díjcsomag esetében – ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve

A fenti a) pont hatálya alatt az Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a számára nyújtott DSL szolgáltatást a Szolgáltató eltérő technikai alapon biztosítsa, azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

rendelkezik - ez nem járhat a Szolgáltatás igénybevételének feltételei és a minőségi célértékek Előfizetőre nézve hátrányos módosulásával.

A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a fenti bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében:

- f) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetben minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadaik személylél fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.
- g) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult e szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítása. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.
- h) A f) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

(1) Ha a szolgáltató az a)-d) bekezdés szerinti esetekben jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

(2) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

(3) Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

(4) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

A szolgáltató nem köteles a (1) bekezdésben és a [9.2.1](#) pont első bekezdésében foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

8.2.3.3. A Szolgáltatásban bekövetkezett változások

A Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a Szolgáltatás egyoldalú módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a Szolgáltatás használatának minőségi paramétereit.

A Szolgáltató a szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal előre tájékoztatni, a [9.2.5.](#) pontban írtak szerint.

8.2.4. Átruházás

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az [Eht.](#) 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre. Az [Eht.](#) 133. § rendelkezései az átruházásra megfelelően irányadók és alkalmazandók.

8.2.5. Előfizetők tájékoztatása

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, SMS-ben, MMS-ben, e-mailben, honlapon vagy sajtótermékben történő közzététel formájában, vagy más elektronikus úton. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt Szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan Szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén, amennyiben az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a küldemény a Szolgáltatóhoz, úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Amennyiben jelen ÁSZF az Előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus úton értesíti. Az Előfizető köteles valós e-mail címet és telefonszámot megadni. A hibás, harmadik személy rendelkezésében álló, vagy nem létező e-mail cím vagy telefonszám megadásából származó károk és egyéb negatív következmények teljes egészében az Előfizetőt terhelik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása a nyilatkozattétel elmulasztása esetén az Előfizető részéről elfogadottnak minősül.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az [Eht.](#) 144. § (4) bekezdése (miszerint a Szolgáltató a Szolgáltatás jellegéből fakadóan nem köteles számlalevelet küldeni) szerinti vagy egyéb elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélnél történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, jelen ÁSZF által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, a www.ultraweb.hu internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) két alkalommal, a „Magyar Nemzet” és „NAPI Gazdaság” című országos napilapokban azonos napon feladott egy-egy közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A fenti a)–c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- 1) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- 2) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A fenti d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az [Eht.](#) 136. § (1) bekezdése (Szolgáltatás szüneteltetése) és a 132. § (4) bekezdése (ÁSZF módosításának közzététele) szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a Szolgáltató a fenti d) pontban meghatározott értesítési módot, ha a Szolgáltatásra irányadó, az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat -, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Elektronikus értesítés elfogadásáról szóló előfizetői nyilatkozatot az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. Előfizető jogosult nyilatkozatát teljes bizonyító erejű magánokirati formában írásban bármikor visszavonni, azzal, hogy a nyilatkozat Szolgáltató által történő átvételét követő 8. naptól a Szolgáltató annak alkalmazására a továbbiakban nem jogosult.

8.2.6. Előfizetői hívószám módosítása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri, vagy
- b) ha a számváltozás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét az illetékes hatóság igazolta, vagy
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek altérő megállapodás hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Ha a szolgáltató az előző bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltozását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen indokolni

Szolgáltató köteles az Előfizetőt a következő két bekezdésben foglaltakról tájékoztatni és a fenti b)-c) pontokban meghatározott esetekben az Előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

Az előfizetői hívószám megváltozása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

Az előző bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változásra a fenti b)-c) pontokban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

Szolgáltató az előfizetői hívószámot leghamarabb 180 nap elteltével rendeli más Előfizetőhöz.

8.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

8.3.1. Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban, ill. annak kezelésében

Előfizetői adatváltozások tekintetében lásd a jelen ÁSZF [2.4.](#) pontját. A Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

8.3.2. A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)

Áthelyezés csak adott szolgáltatási területen belül történhet, ellenkező esetben az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

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.

Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az áthelyezés díját tartalmazó számlán jóváír. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló [6/2011. \(X.6.\) NMHH rendelet](#) 17. § (4) bekezdése szerint a rendelet 17. § (2) bekezdésében foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. A vállalt határozott időtartam az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

A Szolgáltatónak műszaki indokokkal (érpárhiány, DSLAM porthiány, nem megfelelő minőségi paraméterek, stb.) kell alátámasztania az áthelyezés lehetetlenségét, abban az esetben, ha mind a régi, mind az áthelyezéssel érintett új címen szolgáltat. A hozzáférési szolgáltatóval kötött bérleti szerződés feltételei önmagukban nem képezhetnek műszaki indokot. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összegét jelen [ÁSZF II. számú mellékletének 2.2.2. pontja](#) tartalmazza. Az áthelyezés estén fizetendő díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron.

- A DSL szolgáltatás új telepítési címre való áthelyezésének további feltételei:
- A telefonvonal Előfizetőjének, amiről az DSL szolgáltatást áthelyezik, azonosnak kell lennie annak a telefonvonalnak az Előfizetőjével, amelyre a DSL szolgáltatást áthelyezik, és az áthelyezést a Távközlési Alapszolgáltató is lehetővé kell, hogy tegye.
- Mivel a DSL szolgáltatás feltétele a telefonvonal, a telefonvonal és a rá telepített DSL szorosan kapcsolódik egymáshoz, az Előfizető az áthelyezést indíthatja a Távközlési Alapszolgáltatón keresztül is. mivel a telefonvonal áthelyezése maga után vonja a rá telepített DSL áthelyezését is.
- Amennyiben a DSL szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen a DSL szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adóttak, vagy az Előfizető kérésére a DSL nem kerül a hozzá kapcsolódó vonallal együtt áthelyezésre, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

8.3.3. A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása

Az Előfizető bármikor díjmentesen kérheti a számlázási és/vagy számlaküldési cím módosítását. Amennyiben ennek nincs akadálya, a Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül elvégzi.

A Költségviselő egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és a Költségviselő együttes nyilatkozatára van szükség. Amennyiben a számlázási adatokban megjelölt Költségviselő eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Költségviselő nyilatkozatát kéri, amelyben a Költségviselő az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

8.3.4. Változás az Előfizető személyében (átírás)

Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be jogutódlás vagy öröklés folytán, erről az Előfizető a Szolgáltatót 8 napon belül írásban köteles értesíteni. Az értesítés mellé a

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

változás tényét igazoló alábbi dokumentumok egyikének eredeti vagy másolati példányát az Előfizető köteles mellékelni:

- A jogutód [2.2.](#) pontban meghatározott adatait.
- Nyilatkozat az Előfizetőtől, hogy az Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető.
- A cégbírósági végzés a jogutódlás tényéről.
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy az Előfizetői szerződésbe Előfizetőként kíván belépni, és az Előfizetési szerződésben foglalt feltételeket megismerte és elfogadja. Ezen nyilatkozat hiányában az átírás nem teljesíthető, és az Előfizető Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad.

Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az Előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az Előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF [2.2.](#) pontjában meghatározott adatait. A Szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a Szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az Előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az Előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Az Előfizetői Szerződés nem átírátható, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának/örökösének a Szolgáltatóval és/vagy a Távközlési Alapszolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn vagy a Szolgáltató jogutódot/örököst a kockázatelemzés során kockázatos besorolásba helyezte és jogutód nem adott biztosítékot. Ez esetben az átírás nem teljesíthető, és az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen [ÁSZF II. számú melléklete](#) tartalmazza.

8.3.4.1. Átírás öröklés esetén

Az Szolgáltatónak az Előfizető haláláról megküldött és a szolgáltató által kézhez vett értesítés (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltatónak megküldésével) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös(ök), illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz.

A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást az örökös eltérő nyilatkozata hiányában – változatlan tartalommal átírja az örökösre. Több örökös esetében az örökösök írásbeli megállapodása az irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától az örökös(ök) jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogszerű befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

Öröklés esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

8.3.5. Szünetmentes szolgáltató váltás DSL szolgáltatás esetén

Szünetmentes szolgáltató váltás esetén a Szolgáltató minden esetben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósággal kötött együttműködési megállapodásnak megfelelően és a Távközlési Alapszolgáltató folyamatai szerint jár el. A szünetmentes szolgáltató váltás csak ott jöhet létre, ahol azt a Távközlési Alapszolgáltató is lehetővé teszi.

A szövegerthetőség kedvéért a jelen 9.3.5. pontban a továbbiakban a szünetmentes szolgáltató váltásban részt vevő azon Internet szolgáltatót, akivel a jogviszonyát az Előfizető meg kívánja szüntetni, mint "Szolgáltató 1", az új Internet szolgáltatót, akivel az Előfizető előfizetői jogviszonyt kíván létesíteni, mint "Szolgáltató 2" jelöljük.

Jelen 9.3.5. pont alkalmazásában díjtartozás: a Szolgáltató 1 által DSL internet szolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag – kiállított, és az Előfizető által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a Szolgáltató 2-vel létesítendő jogviszony kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg. Nem minősül díjtartozásnak az Előfizető részére a Szolgáltató 1 által az Előfizető által a határozott időtartam alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Előfizetővel szemben a Szolgáltató 1 által kötbérként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint a szünetmentes szolgáltató váltás feltételei az **Előfizetőre** nézve a következők:

- A szünetmentes váltás biztosítására rendelkezésre álló idő nagyon rövid, ezért a folyamatban az Előfizetőnek is aktív szerepet kell vállalnia. Amennyiben a rá vonatkozó határidőket nem tartja be, a szolgáltatók nem tudják biztosítani a kiesési idő nélküli DSL internet szolgáltatást. Ebben az esetben a Szolgáltató részére benyújtott reklamáció elutasítható.
- Az Előfizető előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon.
- Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató 1-et kívánja egy másik szolgáltatóra váltani, abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizetőnek Szolgáltató 1 felé díjtartozása nem áll fenn.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- Határozott időtartamon belüli szolgáltató váltás esetén Szolgáltató 1 csak abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizető a határozott időtartamon belüli szerződésfelmondás miatt kiállított kötbér terhelő levél alapján felszámított kötbért megfizette.
- Szolgáltató 1 elutasíthatja a szolgáltató váltási kérelmet, ha Előfizető eláll a szünetmentes szolgáltató váltási szándékától és ezt Szolgáltató 1-nek jelzi.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint Szolgáltató 1 feladatai a következők:

- Együttműködés a Távközlési Alapszolgáltatóval, Szolgáltató 2-vel és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint Szolgáltató 2 feladatai a következők:

- Együttműködés a Távközlési Alapszolgáltatóval, Szolgáltató 2-vel és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.
- Előfizető tájékoztatása a szolgáltató váltás folyamatáról, az igénybevétel lehetőségéről.
- Előfizető tájékoztatása a szünetmentes szolgáltató váltás megghiúsulásának okáról.

Szünetmentes szolgáltató váltás csak abban az esetben valósulhat meg, ha a régi (lemondani kívánt) és az új (megrendelni kívánt) szolgáltatás paraméterei mindenben (státusz, jelleg, típus, sáv szélesség) egyeznek.

A hivatkozott együttműködési megállapodás értelmében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamata a következő:

- Az Előfizető előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői szerződése megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon. Szolgáltató 2 tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy a szünetmentes szolgáltató váltás feltétele, hogy a Szolgáltató 1-nél ne álljon fenn határozott időtartam, továbbá, hogy a fennálló Előfizetői szerződésből eredő díjtartozását az Előfizető Szolgáltató 1-nél rendezze.
- Szolgáltató 2 az Előfizető igénybejelentésének benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi a szolgáltató váltási igénybejelentést a Távközlési Alapszolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve a szolgáltató váltás szándékát.
- A Távközlési Alapszolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.
- Az igénybejelentés elutasítása esetén a Távközlési Alapszolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti Szolgáltató 2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben a Távközlési Alapszolgáltató az igénybejelentést elfogadja, akkor 2 (kettő) munkanapon

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

belül megkeresi Szolgáltató 1-et a következő bekezdés szerinti tájékoztatás megadása céljából.

- A Távközlési Alapszolgáltató megkeresését követő 5 (öt) - a jelen folyamatleírás utolsó bekezdése alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) - munkanapon belül Szolgáltató 1 tájékoztatást (jelen 9.3.5. pontban a továbbiakban a „Tájékoztatás”) nyújt a Távközlési Alapszolgáltatónak az Előfizető Szolgáltató 1-gyel fennálló határozott időtartam, vagy díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Előfizető szolgáltató váltási szándékától elállt. Amennyiben a Szolgáltató 1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást a Távközlési Alapszolgáltatónak, úgy a Távközlési Alapszolgáltató a szolgáltató váltást a következő bekezdésben írtak szerint elvégzi.
- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján nem áll fenn az Előfizetőnek sem a Szolgáltató 1-gyel hatályos határozott időtartamra megkötött Előfizetői szerződése, sem díjtartozása, illetve ha a Szolgáltató 1 határidőben nem nyújt Tájékoztatást a Távközlési Alapszolgáltatónak, a Távközlési Alapszolgáltató a Szolgáltató 1 illetve Szolgáltató 2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi a szolgáltató váltást.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek hatályos határozott időtartamra megkötött Előfizetői szerződése van, úgy erről a Távközlési Alapszolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t, aki ismételten felhívja az Előfizető figyelmét a szolgáltató váltás feltételeire.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizető időközben elállt a szolgáltató váltási szándékától, úgy erről a Szolgáltató 1 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja a Távközlési Alapszolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t.
- A Szolgáltató 2 - döntésétől függően – a Távközlési Alapszolgáltató Tájékoztatását követő 2 (kettő) munkanapon belül közvetlenül megkeresheti a Szolgáltató 1-et, amely a megkereséstől számított 1 (egy) munkanapon belül, az Előfizető szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Előfizető nyilatkozatát, vagy az új a Szolgáltató 1 és az Előfizető által megkötött Előfizetői szerződés azon részét, amely a Szolgáltató 2 számára bizonyítja, hogy az Előfizető a szolgáltató váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles Szolgáltató 2 részére megküldeni.
- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek a Szolgáltató 1-gyel kötött Előfizetői szerződésből eredően díjtartozása áll fenn, a Távközlési Alapszolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről Szolgáltató 2-t, aki felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a díjtartozása megfizetését igazolja Szolgáltató 2-nél. Szolgáltató 1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Előfizető a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.
- Az Előfizető a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői szerződésből eredő díjtartozása teljesítésének Szolgáltató 2-nél történő igazolását követően Szolgáltató 2 egy (1) munkanapon belül megerősíti a szolgáltató-váltási igényt a Távközlési Alapszolgáltatónál. A Távközlési Alapszolgáltató a szolgáltató-váltási igény Szolgáltató 2 általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül a Tájékoztatás megadása céljából megkeresi Szolgáltató 1-et. A Tájékoztatás tartalmára, illetve a szolgáltató váltás további folyamatára a fentebb írtak megfelelően alkalmazandóak.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Szolgáltató 1 függetlenül attól, hogy az Előfizető ténylegesen szolgáltatót kíván-e váltani, a szolgáltató váltásra irányuló kérelem jóváhagyása után az Előfizetői Szerződést felmondottnak tekinti. Amennyiben a szolgáltató váltásra irányuló kérelmet Szolgáltató 1 elutasítja a megfelelő indokkal, az Előfizetői Szerződés nem tekintendő felmondottnak, kivéve, ha felmondási szándékát Előfizető előzetesen írásban jelzi Szolgáltató 1 felé.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatót választja új szolgáltatójaként (Szolgáltató 2-ként), a Szolgáltató csak abban az esetben kezeli a megrendelést szünetmentes szolgáltató váltásként, ha az Előfizető ezt megrendelésében kifejezetten és egyértelműen jelezte.

Szolgáltató 2 nem vállal felelősséget arra, hogy a megrendelés szünetmentes szolgáltató váltásként fog megvalósulni.

Amennyiben az Előfizető megrendelését Szolgáltató 2 nem tudja szünetmentes szolgáltató váltásként megvalósítani, a Szolgáltató ezt jelzi az Előfizetőnek, aki nyilatkozik, hogy megrendelését a normál létesítési folyamat szerinti eljárás esetén is fenntartja-e. Amennyiben Szolgáltató 2 az Előfizető a megadott értesítési formák egyikén sem tudja elérni, vagy megkeresésére a megadott határidőn belül nem kap választ, az Előfizetői Szerződést felmondottnak tekinti.

Amennyiben a szünetmentes szolgáltató váltás Előfizető érdekkörébe tartozó okra tekintettel meghíúsul, Szolgáltató 2 jogosult a jelen [ÁSZF II. mellékletének 2.2.2. pontjában](#) meghatározott adminisztrációs díjat Előfizető felé kiszámlázni.

Mivel a szünetmentes szolgáltató váltás esetében is szerelési munkálatokra van szükség, minimális, de maximum 48 órás üzemszünet előfordulhat a szolgáltatás menetében. A „csupasz” DSL szolgáltatások esetén a szolgáltató váltás kezdeményezésekor az Előfizető köteles a Szolgáltató 2 részére SD/AD azonosítóját megadni ennek hiányában a Szolgáltató 2 a szolgáltató váltást nem tudja megindítani. Ezen SD/AD azonosítót az Előfizető Szolgáltató 1-től tudja beszerezni.

Egyes Távközlési Alapszolgáltatók, illetve egyes DSL szolgáltatások esetében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamat a fentebb írtaktól eltérő lehet, erről bővebb tájékoztatást az ügyfélszolgálat nyújt.

Tekintettel arra, hogy Előfizető kellő informáltsággal bír a Szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződésének tartalma, így különösen a vállalt határozott időtartam vonatkozásában, Előfizető abban az esetben is köteles Szolgáltató felé megfizetni a határozott idő vállalás leteltét megelőző szolgáltató váltásból eredő, jelen ÁSZF [12.5.1. pont](#) szerinti összeget, amennyiben a Szolgáltató mint Szolgáltató 1 nem tesz határidőben eleget a fenti folyamatleírás szerinti tájékoztatási előírásnak a Távközlési Alapszolgáltató irányában.

8.3.6. Sáv szélesség módosítása

Szolgáltató az [ÁSZF II. mellékletének 2.2.2. pontjában](#) meghatározott díjszabás szerinti egyszeri díj fejében lehetőséget biztosít az igénybevett sáv szélesség módosítására vagy a sáv szélesség módosítása nélkül eltérő díjkategóriába történő átváltásra. A Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül végzi el. Az Előfizetői sáv szélesség csökkentése vagy alacsonyabb díjkategóriába történő átváltás lehetőségét a Szolgáltató jogosult korlátozni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

8.3.7. DSL-modemes és DSL-modem nélküli szolgáltatás közötti váltás

Az Előfizető felelősségi körébe esik annak szem előtt tartása, hogy a DSL-modem nélküli szolgáltatás esetén a modemet az Előfizető köteles biztosítani, illetve a DSL-modemes szolgáltatások körében egyes esetekben köteles azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor, módosításakor a Szolgáltatónak/Távközlési Alapszolgáltatónak visszaszolgáltatni.

8.3.8. Telefon-előfizetéses és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás közötti váltás

A módosítás az [ÁSZF II. melléklete](#) szerinti egyszeri és havi díjjal, mindkét fél írásos nyilatkozatával jön létre. A módosításra csak akkor van lehetőség, ha a Távközlési Alapszolgáltatóval kötött telefon-előfizetési szerződés határozatlan időre jött létre, vagy a vállalt határozott időtartam már lejárt. A módosítás átfutási ideje a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

Telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatáshoz a Szolgáltató kizárólag az INVITEL Zrt. mint Távközlési Alapszolgáltató bevonásával nyújtott szolgáltatások esetében biztosít modemet. A telefon előfizetéses és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás közti váltás egyirányú folyamat, kizárólag a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásra váltásra van lehetőség.

A szolgáltatás-váltás keretében az előfizetői telefonvonal leszerelésre kerül, a telefonszám megszűnik.

A szolgáltatás-váltást az Előfizető a Szolgáltató előtt kell, hogy kezdeményezze, miszerint szeretné megszüntetni telefon-előfizetését. Előfizetőnek érintett telefon-előfizetését a Távközlési Alapszolgáltató előtt nem szabad lemondania, evégett Szolgáltató jár el a migrálási eljárás keretében.

Szolgáltató a migrálás műszaki elvégzését követően biztosítja a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás rendelkezésre állását, szükség esetén számlát bocsát ki a két Szolgáltatás díjkülönbözetének figyelembevételével.

Amennyiben a telefon-előfizetéses DSL vonalon IPTV szolgáltatás üzemelt, azt a Távközlési Alapszolgáltató a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásra váltás keretében automatikusan leszereli, igény esetén a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás tekintetében új IPTV szolgáltatás rendelhető. A leszerelésből eredő esetleges kötelezettségeket a vonatkozó egyedi szerződés és a kapcsolódó általános szerződési feltételek rendezi.

Amennyiben a Távközlési Alapszolgáltató a műszaki előminősítés során olyan választ ad, miszerint a migrálás során kisebb sávszélességgel biztosítható csupán a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás, mint az nyújtásra került a telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás keretében, a Szolgáltató ezt az Előfizető felé 8 (nyolc) napon belül jelzi és Előfizető ugyancsak 8 (nyolc) napon belül megadandó választól függően rendelkezik Távközlési Alapszolgáltató irányába a migrálási folyamat folytatása vagy visszavonása végett.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A migrálás keretében Előfizető igényelhet sávszélesség módosítást is, azzal, hogy az esetlegesen vállalt határozott időtartam alatt kizárólag a sávszélesség bővítését jogosult kezdeményezni.

8.3.9. Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a 17. pontban írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi), illetve a KKV státusz elvesztése alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezéséről számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizetői jellegváltására telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás esetén kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben azon telefonvonal jellege, amelyre a Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja, ugyancsak megváltozik. A jellegváltatás esetén fizetendő díj összegét jelen [ÁSZF II. számú mellékletének 2.2.2. pontja](#) tartalmazza.

Telefon-előfizetéses DSL esetén az egyéni vonal státuszának üzletire/intézményire módosítása a DSL szolgáltatás státuszát is érinti, így annak kezdeményezésével az DSL szolgáltatási csomag státusza is üzletire/intézményire módosul, maga után vonva az üzleti/intézményi díjszabás alkalmazását.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet, kivéve, amennyiben az Előfizető KKV-nak minősül.

A módosítás átfutási ideje - amennyiben sem a Szolgáltató, sem a Távközlési Alapszolgáltató részéről nem merül fel akadály - a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

8.3.10. Előfizetői szerződés kiesésmentes megújítása

A folyamatos, kiesésmentes határozott idő megújítást a Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani az Előfizető részére, amennyiben az Előfizető fennálló határozott idő vállalásának leteltét legalább 15 (tizenöt) nappal megelőzően megfelelő formában kezdeményezi Szolgáltató irányába az Előfizetői szerződés megújítását.

8.3.11. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

8.3.12. *Előre fizetett szolgáltatások esetén*

Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással a 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.

Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében Határozott idejű szerződések módosítása pont (1)–(3) és (5) bekezdése, valamint a Határozott idejű szerződések megszüntetése, értesítések pontban leírtak nem alkalmazhatók.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

9. Adatkezelés, adatbiztonság

9.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéshez és a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat nyilvántartani az Előfizetőről, amelyeket statisztika készítéséhez felhasználhat. Az Előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől kérni, hogy a szerződéskötéshez hitelt érdemlően igazolja magát és az általa közölt adatok valóságát. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés Időtartama
Természetes személy előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, telephelye, fióktelepe, cégjegyzékszám, pénzforgalmi szám-laszám	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakóhelytől / tartózkodási helytől vagy székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	együttműködés a szerződés teljesítése érdekében	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amen-nyiben eltér a lakhely-től/tartózkodási helytől vagy a székhelytől)	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hiba-elhárítás, karbantartás	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, szám-lázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, szám-lázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egy-ség száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérlétére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hír-közlő hálózatában kelet-kező adatok	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, igények érvényesítése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok (így különösen: természetes személy esetén anyja neve, személyi igazolvány száma, bank-számlaszáma, nem természetes személy előfizető esetén adószáma)	az Előfizető hozzájárulása	üzletszerzési tevékenység folytatása, illetve számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéseig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bek.	díjfizetési, illetve szerződésből eredő egyéb kötelezettség kijátszásának megelőzése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
természetes személy előfizető e-mail címe, nem természetes személy előfizető felhasználójának neve, email-címe	az Előfizető hozzájárulása	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéseig

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A Szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

9.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen ÁSZF közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti adatkezelési gyakorlatához.

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait bizalmasan kezelni. A Szolgáltató Előfizetői e-mail címe(i)t, a bejelentkezési azonosító(i)t és jelszava(i)t is személyes adatként kezeli.

9.2.1. Jogszabályi háttér

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadók:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló [1998. évi VI. törvény](#),
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló [1992. évi LXIII. törvény](#),
- Az elektronikus hírközlésről szóló [2003. évi C. törvény](#) XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló [226/2003. \(XII.13.\) Kormányrendelet](#),
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló [180/2004. \(V.26.\) Kormányrendelet](#),
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló [4/2012. \(I.24.\) NMHH](#) rendelet.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

9.2.2. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. Az Előfizető kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató megbízása alapján Szolgáltató képviselőjében az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés (így különösen szerződéskötés és –módosítás) tekintetében eljáró megbízott/alvállalkozó az Előfizető adatait a jelen ÁSZF-ben rögzített körben, eljárási rendben, és kötelezettségvállalások mellett megismerje és rögzítse, azt a Szolgáltatónak továbbítsa. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A Szolgáltatónak átadott, a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat másolása, bárminemű sokszorosítása, felhasználása – kivéve az Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a Szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátárolást – tilos. A Szolgáltató minden tőle telhetőt köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik fél ezzel ellentétes magatartást ne folytathasson. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket nem adja ki harmadik személynek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt Előfizető által, vagy az Előfizető kérésére a Szolgáltató által oda elhelyezett adatok, vagy tárolásra átvett bármilyen adat, állomány, jel az Internet szolgáltatás jellegéből adódóan nyilvános információknak tekintendő, így azok harmadik fél általi megismeréséből eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

9.2.3. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a Szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Kapcsolt vonali internet szolgáltatás esetén, ha az előfizető a hívó fél hívószámának megadását kéri, a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel, amelyről írásban köteles nyilatkozni.

9.2.4. Az adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek betekintést az Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged, azokat nem adja át. Ez alól kivételt képez az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapuló adatszolgáltatási jogosultság, illetve a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási jogosultság és kötelezettség.

A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az [Eht.](#) 157. §-ának (9) bekezdése alapján átadhatja:

- 1) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- 2) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- 3) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- 4) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az [Eht.](#) 157. §-ának (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- 1) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- 2) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- 3) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a vele szemben fennálló pénzügyi követeléseit az Előfizető külön engedélye nélkül bármikor értékesítse harmadik félnek. Az Előfizető egyben hozzájárul ahhoz is, hogy a határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében a Szolgáltató harmadik félnek a tartozás beszedéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadja, és a harmadik fél azokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolja. Ezen harmadik fél az Előfizető adatait köteles bizalmasan kezelni és betartani a Szolgáltató, az Előfizető adataival szemben fennálló adatvédelmi és adatkezelési szabályait.

9.2.5. Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

9.2.6. A Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

9.2.7. Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- 1) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- 2) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- 3) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

9.2.7.1. A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkésztésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

9.2.7.2. Az Előfizető által végrehajtandó biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A Szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. A jelszónak minimum 8 (nyolc), maximum 16 (tizenhat) karakterből kell állnia, valamint tartalmaznia kell legalább egy kisbetűt, legalább egy nagybetűt, és legalább egy számot. A jelszó nem tartalmazhat ékezetes karaktereket vagy speciális szimbólumokat, továbbá nem tartalmazhatja sem részben, sem egészben a jelszóhoz tartozó felhasználói nevet vagy azonosítót. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, a dokumentum

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és vírusszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére.

9.2.8. Betekintési jog, adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen, vagy meghatalmazottja – ha teljes mértékben bizonyítja a meghatalmazás tényét – tekinthet be. Az Előfizető korlátlanul, bármely adatát megtekintheti. Meghatalmazás esetén pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott milyen adatok megtekintésére jogosult. Az Előfizető a betekintési joggal az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt előre egyeztetett időpontban élhet oly módon, hogy ne zavarja a Szolgáltató üzletmenetét.

A Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételenek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról,
- az igénybevett Szolgáltatás valamennyi a Szolgáltatás használatához szükséges paraméteréről,
- a számlázás alapját képező adatokról,
- az előforduló hibákról és minőségromlásokról, illetve üzemszünetekről.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére telefonon, e-mailben vagy faxon, illetve személyesen is kiadja a kért információkat abban az esetben, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon azonosítja magát.

9.2.9. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az Előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Vidra Zsolt
Tisztség: Operatív Igazgató
Telefon: 1201
Fax: (1) 237-1869
Email: adatvedelem@externet.hu

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

10. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

Az Előfizetői jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a vonatkozó Előfizetői szerződés megkötésére alkalmazandó szerződéskötési eljárás szerinti módon köteles megadni, kivéve, amennyiben a jogszabály adott nyilatkozat megadása tárgyában kötelező formai előírásokat határoz meg. Az egyes nyilatkozatok módosításának és visszavonásának módjára az azonos tárgyú nyilatkozat megadására vonatkozó előírások megfelelően irányadók.

Szolgáltató akként rendelkezik, hogy az Előfizető 2011. november 1. napja előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló [6/2011. \(X.6.\) NMHH rendelet](#) szerint érvényesnek és megadottnak tekinti. Szolgáltató a vonatkozó ÁSZF módosításról szóló értesítésben erről megfelelően tájékoztatta az Előfizetőket, részükre biztosítja azon jogot és lehetőséget, hogy az így vélelmezett jognyilatkozatukat visszavonhassák.

10.1. Előfizetői névjegyzék

Telefonszolgáltatás esetén az Előfizetői névjegyzékben való szerepléshez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

Szolgáltató mint telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan telefon szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a Szolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.

Szolgáltató a helyhez kötött telefon előfizetői hozzáférések tekintetében köteles az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak az általa készített előfizetői névjegyzék adatait térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a számozási körzet valamennyi olyan Előfizetőjének nevére, címére és előfizetői hívószámára, akik az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez hozzájárultak.

10.2. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok

A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok alkalmazásához szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

10.3. Értéknövelt szolgáltatások

Az értéknövelt szolgáltatások igénybevételéhez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, amennyiben az adott értéknövelt szolgáltatás igénybevétele kapcsán az Előfizető ellentétes kötelezettséget kifejezetten nem vállalt, azokat bármikor, térítésmentesen módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

10.4. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és **üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges** nyilatkozatok

Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen részben vagy egészben módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a kimutatással együtt harmadik személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Az előzőekben írtakra tekintettel tételes számla igénylésével az Előfizető akként nyilatkozik, hogy a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket megismerte, tudomásul vette, teljesítette magára nézve kötelezőnek fogadta el, és teljesítette.

10.5. **Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Az egyéni előfizetői minőségre valamint a KKV státuszra vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a szerződéskötés során teheti meg. A Szolgáltató kétség esetén köteles a fentieket tisztázni és a szükséges tájékoztatást megadni. Az Előfizetői szerződés hatálya alatt bekövetkezett előfizetői minőségváltozás érvényesítését az Előfizető a 9.3.9. pontban írtak szerint kezdeményezheti.

11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

11.1. A határozott idejű szerződés megszűnése

- a) Automatikusan a határozott idő elteltével, feltéve, hogy Felek a szerződést nem hosszabbították meg;
- b) Rendkívüli felmondással;
- c) Közös megegyezéssel;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével;
- i) Ha a Távközlési Alapszolgáltató a Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás Előfizetőjével fennálló telefon-előfizetésre vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással felmondja.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, vagy a szolgáltató Eht 134. § (6)–(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

11.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

- a) Közös megegyezéssel megszüntetik;
- b) Rendes felmondással;
- c) Rendkívüli felmondással;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani;
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével;
- i) Ha a Távközlési Alapszolgáltató a Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás Előfizetőjével fennálló telefon-előfizetésre vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással felmondja.

11.3. Az Előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről

11.3.1. Rendes felmondás

Az Előfizető bármikor 8 napos rendes felmondási idővel jogosult az Előfizetői szerződést felmondani. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet. A felmondás írásban, vagy telefonon keresztül történhet. Írásbeli felmondás esetén a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével, telefonon történő lemondás esetén az előfizető azonosítását lehetővé tévő adatok egyeztetését követően, a szolgáltatásazonosítóra való hivatkozással történhet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és az Előfizetői szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. Az Előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél azonosítását és a jelen ÁSZF 2.1.1.2 pontjában meghatározott dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Előfizető felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

Az Előfizető felmondása esetén a részére átadott eszközöket az Előfizető köteles a szolgáltatás megszűnését követő 8 munkanapon belül a Szolgáltató 1.2.2. pontban megadott személyes ügyfélszolgálatán leadni, vagy azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére visszajuttatni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

11.3.2. Rendkívüli felmondás

Az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal (Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondás) felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja, vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz való beérkezését követő napon szűnik meg. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető elhalálozása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti, amikor a haláleset a tudomására jut, amennyiben az örökös vagy örökösök vagy ezek megbízottja a szolgáltatási jogviszony átírását a Szolgáltatónál írásban nem kezdeményezi. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket az Előfizető halála esetén sem adja ki harmadik személynek. Az e-mail postafiók tartalma az örökös részére csak abban az esetben adható át, ha az arra való jogosultságot hitelt érdemlően bizonyítja a Szolgáltató felé.

Előfizető jogosult a Szolgáltató irányába rendkívüli felmondással élni, amennyiben az Előfizető által bejelentett hibát a Szolgáltató 30 napon túl nem hárítja el.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél azonosítását és a jelen ÁSZF 2.1.1.2 pontjában meghatározott dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Előfizető felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

Az Előfizető felmondása esetén a részére átadott eszközöket az Előfizető köteles a szolgáltatás megszűnését követő 8 munkanapon belül a Szolgáltató 1.2.2. pontban megadott személyes ügyfélszolgálatán leadni, vagy azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére visszajuttatni.

11.4. Az Előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, amennyiben az Előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

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. A szerződésszegés megszüntetéséről az Előfizető a Szolgáltatót, a szerződés meg nem szűnéséről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén az Előfizetői szerződés nem szűnik meg.

11.4.1. Rendes felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött egyedi Előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

11.4.2. Rendkívüli felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második, postai úton megküldésre kerülő, póthatáridőt rögzítő értesítést (felszólítást) követően sem egyenlítette ki. A postai úton megküldött felszólítás kapcsán a Szolgáltató az [ÁSZF II. sz. melléklet 2.2.2. pontjában](#) meghatározott díjat jogosult felszámítani. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Ennek megfelelően a póthatáridő utolsó napja azon határnap, amíg az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondaná.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy bruttó 10.000,-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a bruttó 10.000,-Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Szolgáltató a Szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, ha

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

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

Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja - így például az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF [14.2.3.](#) – [14.2.5.](#) pontjaiban foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

Üzleti/intézményi Előfizető tekintetében a jelen bekezdésben foglaltaktól szigorúbb feltételek is alkalmazhatóak a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Szolgáltató felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

A szerződés Szolgáltató által történő felmondása esetén az Előfizetőnek átadott eszközöket az Előfizető köteles a szolgáltatás megszűnését követő 8 munkanapon belül a Szolgáltató 1.2.2. pontban megadott személyes ügyfélszolgálatán leadni, vagy azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére visszajuttatni.

11.5. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények

11.5.1. Feltételes kedvezmény elvesztése estén fizetendő összeg

Amennyiben az Előfizetői szerződés a vállalt határozott időtartam lejárta előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, Előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, Előfizető rendes felmondása, stb.) megszűnik és az Előfizetői szerződést az abból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizető az Előfizetői szerződés fennállta alatt igénybe vett kedvezményeket elveszíti, ezen túlmenően a Szolgáltató a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet. Nem tartoznak jelen pont hatálya alá a [12.1.i\)](#) és [12.2.i\)](#) pontban rögzített megszűnési okok, amelyek esetében a megszűnésből eredően sem Szolgáltató, sem az Előfizető nem jogosult igényt vagy követelést támasztani a másik féllel szemben.

Ennek megfelelően az Előfizető köteles a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek (így különösen egyszeri- és előfizetési díjkedvezmények) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapított, ennek hiányában az egyedi- és ÁSZF szerinti díjszabás összevetése alapján kiszámított összegét az Egyedi Előfizetői Szerződésben írtak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Ezen összeget a Szolgáltató jogosult kötbér formájában is érvényesíteni. Ezen összeg után késedelmi kamatot a Szolgáltató kizárólag a kiszámlázáskor rögzített fizetési határidő eredménytelen elteltét követően jogosult felszámítani.

Szolgáltató a fenti jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha Előfizető azért mondja fel Előfizetői szerződését, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 (harminc) napig nem tudja elhárítani.

11.5.2. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

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.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Eszr 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz

11.5.3. Díjfizetés

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés megszűnésre kerül, az Előfizetőnek kötelessége 8 napon belül kiegyenlíteni a még fennálló tartozását, a Szolgáltatónak pedig kötelessége a túlfizetést visszafizetni az Előfizetőnek. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Előfizető fennálló tartozása nem haladja meg a bruttó 300,-Ft összeget, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, illetve a bruttó 300,-Ft összeg alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

11.5.4. E-mail címek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnését követően az Előfizető e-mail címét a Szolgáltató újra kioszthatja harmadik fél részére. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

11.6. Új szerződés kötése

A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

12. Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok előírásait. A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges szoftver és -felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

Az Előfizető köteles az Előfizetői szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott Szolgáltatást az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató a Szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:

- 1) lehetővé tenni a végberendezések üzembe állítását,
- 2) biztosítani a végberendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
- 3) az igényelt Szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani, valamint
- 4) a kihelyezett vonalvégződtető berendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén az épületen belüli szakaszt – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíteni, vagy a saját költségére kiépíttetni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége. E szakasznak a hibás működése semmilyen körülmények között nem eredményezi a Szolgáltatás hibás teljesítését.

Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatát, a megfelelő hibabejelentéshez szükséges adatok megadásával. Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

Az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét túrni köteles.

Előfizető biztosítani köteles, hogy a hálózati végpontot tartalmazó ingatlan/egyéb létesítmény tekintetében minden egyes rendelkezési joggal bíró személy - előzetes értesítés mellett - eltérje, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- 1) az ingatlan területére Szolgáltatás telepítés, -karbantartás és -hibaelhárítás céljából belépjen,
- 2) a szükséges munkákat elvégezze az ingatlanon/egyéb létesítményen, illetve annak közvetlen környezetében, továbbá
- 3) az ingatlanon/egyéb létesítményen, illetve annak közvetlen környezetében a vonatkozó előírások betartása mellett a Szolgáltatás rendeltetésszerű működéséhez szükséges mértékben távközlési berendezést, vezetéket, antennát, illetve egyéb távközlési eszközt létesítsen.

12.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

12.2.1. A használat átengedése más részére

A szolgáltatást kizárólag az Előfizető és közvetlen hozzátartozói, vagy vele egy háztartásban élők, jogi személy esetén a társaság alkalmazottai vehetik igénybe, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő módon nem állapodtak meg. Az Előfizető a Szolgáltatás használatát jogosulatlan harmadik fél részére nem engedheti át. A Szolgáltató hozzájárulása nélkül Előfizető nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

Az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a Szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik, valamint teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást bármely módon - akár közvetve, akár közvetlenül - arra jogosulatlan személynek átengedi, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a [12.4.2.](#) pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének jogosulatlan átengedése - így különösen a felhasználói név illetve a jelszó harmadik személy részére történő illetéktelen kiadása - esetén a polgári jog általános szabályai szerint felel az ebből eredő mindazon kárért, amely a Szolgáltatás jogosulatlan átengedése nélkül nem következett volna be. A Szolgáltatás jogosulatlan átengedése esetén Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelőssége és kötelezettségei alól.

12.2.2. A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei

Az Előfizető a Szolgáltatótól átvett és igénybe vett Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást a fentiekől eltérő módon - akár közvetve, akár közvetlenül - továbbértékesíti, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a [12.4.2.](#) pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Az Előfizető

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére.

12.2.3. Tiltott elektronikus levelezés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- jelentős mennyiségű e-mail küldése olyan személyek részére, akikkel a feladó nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy akik nem kérték kifejezetten, hogy részükre e-mailt küldjenek (spam),
- olyan e-mail küldése, amelynek feladóját szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik (spoofing),
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
- olyan e-mail küldése, amely olyan csatolt állományt tartalmaz, amely a címzett vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes működést fejt ki, és ez a címzett akarata ellenére is végbemehet,
- olyan e-mail küldése, amely jogsértő tartalmú információt tartalmaz.

A jelen pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult - az ÁSZF-ben és az [Eht](#)-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

12.2.4. Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

A jelen pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult - az ÁSZF-ben és az [Eht](#)-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

12.2.5. Jogsértő tartalom közzététele

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

- mások személyhez fűződő jogát sérti,
- mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
- vallási, politikai, faji ellentétet szít,
- törvénybe ütköző cselekedetre buzdít, vagy
- egyébként jogszabályba ütközik.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A jelen pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult - az ÁSZF-ben és az [Eht](#)-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

12.2.6. Globális DNS korlátozás

A Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít az internet működéséhez szükséges globális domain név rendszer folyamatos és biztonságos működéséhez történő hozzájáruláshoz, melyre az egyik nagy veszélyt a szakszerűtlenül, olykor nem is szándékosan üzemeltett, úgynevezett nyílt rekurzív névszerek (Open Recursive DNS) jelentik. Ennek szellemében a Szolgáltató a globális domain név rendszer folyamatos és biztonságos működése érdekében a szükséges mértékben korlátozhatja a világ bármely hosztja felől az Előfizető hosztja felé irányuló DNS (TCP és UDP, destination port 53) forgalmat.

A korlátozás bevezetése előtt a Szolgáltató írásban, lehetőség szerint elektronikus úton értesíti érintett Előfizetőit, egyúttal lehetőséget biztosít online ügyfélszolgálati adminisztrációs felületen a korlátozás rájuk eső részének kikapcsolására, mely abban az esetben javasolt, ha az Előfizető rendelkezik a biztonságos DNS szerver üzemeltetéséhez szükséges ismeretekkel, s azt képes a gyakorlatban is alkalmazni.

A korlátozás bevezetése után az új Előfizetők részére a korlátozás alapértelmezetten lép életbe, mely kikapcsolására szintén az online ügyfélszolgálati felületen lehetséges.

12.2.7. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomásra jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz. Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás igénybevételeből adódó, Előfizető vagyontárgyaiban, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatót megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő. Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózaton továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Hálózat, az Internet, illetve a Berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik. A Szolgáltató az ügyfelek felé irányuló kéretlen elektronikus levelek szűrését az Előfizető külön kérésére önálló Szolgáltatásként nyújtja. A Szolgáltató az ügyfelek felől érkező elektronikus levelek tekintetében jogosult vírusszűrést alkalmazni.

Előfizető a [14.2.3.-14.2.6.](#) pontban írtak megszegése esetére az általa a Szolgáltató számára okozott kárért teljes körű kártérítési kötelezettséggel tartozik, harmadik személyek által Szolgáltatóval szemben támasztott igények tekintetében pedig teljes körű helytállási kötelezettség terheli. A [14.2.3.-14.2.6.](#) pontban írtak megszegése esetére Előfizető Szolgáltató felhívására és részére alkalmanként 10.000,-Ft, azaz Tízezer forint kárátalány megfizetésére köteles.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

12.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Előfizető köteles a Előfizetői szerződés tárgyát képező Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni (lásd [14.2.](#) pont). Ennek keretén belül teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató vagy Távközlési Alapszolgáltató tulajdonát képező, használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető köteles a nála elhelyezett végberendezések megóvása véget az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles az Előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a Szolgáltatóval együttműködni és a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató tulajdonát képező végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a technikai eszköz tulajdonosának rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

12.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Lásd a jelen ÁSZF [2.2.](#) és [2.4.](#) pontjaiban írtakat.

13. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és hatálya

13.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

13.1.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltatások igénybevétele során a felek között keletkező jogok és kötelezettségek keretjellegű szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek az elektronikus hírközlésről szóló [2003. évi C. törvény](#) felhatalmazása alapján, a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak a figyelembevételével készült. Az Általános Szerződési Feltételek a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

Az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok, hatósági előírások, megfelelően közzétett nemzetközi szerződések, szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

13.1.2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya a Szolgáltatások nyújtására terjed ki, a Szolgáltató által nyújtott további – nem Internet hozzáférési – szolgáltatásokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak a felek eltérő megállapodása hiányában nem irányadóak.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

13.1.3. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya

A Szolgáltatások előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya az Előfizetőre és a Szolgáltatóra terjed ki. Az Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött, a Szolgáltató bármely Szolgáltatását felhasználó vagy érintő tranzakciót, beleértve a kereskedelmi tranzakciókat is.

13.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

13.2.1. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes. Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma: 2016. október 31., hatálybalépésének dátuma: 2017. január 01.

Az elektronikus hírközlésről szóló [2003. évi C. törvény \(Eht.\)](#) hatályba lépésével egyidejűleg hatályon kívül helyezett távközlési jogszabályok alapján megkötött és hatályban lévő egyedi Előfizetői szerződésekben a hatályon kívül helyezett jogszabályokban használt kifejezések helyébe az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott jogszabályokban szereplő fogalmak lépnek.

Azok az Előfizetők, akik jelen ÁSZF hatályba lépése előtt kötöttek a Szolgáltatóval Előfizetői szerződést, kötelesek a jelen ÁSZF alapján bejelentendő azon adataikat a Szolgáltatónak 90 napon belül írásban bejelenteni, amelyeket a megkötött Előfizetői szerződés nem tartalmaz.

Ha a korábban megkötött Előfizetői szerződések valamely rendelkezése az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott új hírközlési jogszabályokban foglalt rendelkezésekbe ütközik, úgy az érvénytelen rész helyébe a jelen ÁSZF rendelkezése, ennek hiányában a jogszabály vonatkozó rendelkezése lép.

A jelen ÁSZF hatályba lépése előtt megkötött egyedi Előfizetői szerződésekben az „Általános Vállalkozási Feltételek” kifejezés alatt a jelen ÁSZF-et kell érteni.

13.2.2. Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes

13.3. Kiskorúak védelme

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek és az azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás az Eht. 149/A. §

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a szolgáltató honlapján (www.externet.hu/kiskoruak-vedelme) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák az interneten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

14. Fogalomtár

ADSL szolgáltatás

Aszimmetrikus Digitális Előfizetői Vonal, kommunikációs technológia, ami digitális adatátvitelt tesz lehetővé a csavart rézérpárú telefonkábelben. Nem specifikált esetben beleértendő a Telefon-előfizetéses és a Telefon előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás is.

Aktiválás/létesítés napja

Az a nap, amikortól a Szolgáltatás rendelkezésre áll.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A Szolgáltatással kapcsolatban a feleket megillető jogokat és terhelő kötelezettségeket tartalmazó jelen dokumentum, amely eltérő rendelkezés hiányában kifejezetten a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozik.

Áthelyezés

Létesítési hely megváltoztatása.

Átírás

Az Előfizető személyének megváltoztatása.

Dinamikus IP cím (DSL szolgáltatás esetén)

Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal más-más IP címet kaphat.

DSL-modem nélküli szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás, melyhez az Előfizető saját felelősségére és érdekkörében biztosítja az DSL-modemet.

DSL-modemes szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás, melyhez az Előfizető az DSL-modemet Szolgáltatótól kapja használatra mindaddig, amíg az Egyedi Előfizetői Szerződés Felek között hatályosan a használati jog átadásáról rendelkezik.

Egyedi Előfizetői Szerződés

A szerződési ajánlat elfogadásával létrejött egyedi szerződés.

Egyéni Előfizető

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

Előfizető

Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás Előfizetője/felhasználója, a szerződés felett rendelkezési jogot gyakorol, a szerződés alanya.

Előfizetői szerződés

A Szolgáltató és az Előfizető között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés, mely áll az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeiből.

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatás

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónak megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be. Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Éves rendelkezésre állás

Az év 365 napját figyelembe véve számolandó érték, mely a Szolgáltatás minimális működőképességi napjainak számát adja meg %-ban.

Pl.: 98%-os éves rendelkezésre állás $(365/100) \cdot 98 = 357,7$ nap.

Fix IP cím (DSL szolgáltatás esetén)

Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal azonos IP címet fog kapni.

Garantált sávszélesség

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

A Szolgáltató hálózatát, illetve a Szolgáltatásokat általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. A jelen ÁSZF kifejezett eltérő hivatkozása híján a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei megegyeznek a vonatkozó, kötelezően teljesítendő, a Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékekkel, sávszélesség esetén a megfelelő Garantált sávszélességgel.

Hozzáférési pont

A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (DSL-modemes szolgáltatásnál az DSL modem Előfizető oldali interfésze, DSL-modem nélküli szolgáltatásnál és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásoknál az DSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő / hálózat végződött berendezés Előfizető oldali interfésze).

Határozott időtartam

Az a szerződéses időszak, amelyre hivatkozva Előfizető az akciós árlistában meghirdetett kedvezményekre jogosulttá vált. Az Előfizető vállalja, hogy bármilyen ezen időszakon belüli, az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő megszűnés esetén az ÁSZF [12.5.1.](#) pontjában meghatározott összeget megfizeti a Szolgáltató felé.

Internet

Nyílt architektúrájú, TCP/IP alapú nemzetközi adatátviteli hálózat és a hálózaton elérhető tartalom együttesen.

IP cím

IPv4: Olyan 32 bites egész szám, amely a hálózatra csatlakoztatott egy adott eszközt egyértelműen beazonosít. Az IP címet 4 db 8 bites decimális számként írjuk le, pontokkal elválasztva (pl.: 192.168.42.1).

IPv6: Az IPv4 128 bites továbbfejlesztett változata (pl: 2001:0db8::34d2:0000:1428:57ab).

Kapcsolattartó

Az egyedi Előfizetői szerződésben az Előfizető harmadik személyt is megjelölhet, mint elsődleges kapcsolattartót az Előfizetői szerződés tekintetében. Kapcsolattartó megadása még részben sem mentesíti az Előfizetőt a jelen ÁSZF-ben meghatározott őt terhelő értesítési, illetve egyéb információs kötelezettségek alól. A kapcsolattartó az Előfizető képviseletében csak megfelelő meghatalmazás megléte esetén jogosult eljárni, egyebekben csupán kapcsolattartási jogosultsága van, ügyintézésével nem bír.

Kínált letöltési sebesség

Utolsó módosítás: 2016. október 31.

Hatálya: 2017.január 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

Kínált feltöltési sebesség

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

Garantált letöltési sebesség

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Garantált feltöltési sebesség

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Csomagban foglalt adatforgalom

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.

Tartós adathordozó

Olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

Túlforgalmazás kezelése

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.

Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).

Felhasználási módok

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

VoIP, Chat alkalmazások, Közösségi oldalak, Fájlcserélő alkalmazások, Video megosztó alkalmazások, Egyéb

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet:

- a) igénybe vehető
- b) nem vehető igénybe
- c) feltételekkel vehető igénybe

Költségviselő

A Szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy mint költségviselő is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további Szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól. Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezesként felel. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

Leszerelés

Az a nap, amikortól a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásával felhagy, és az Előfizetői szerződés hatályát veszti.

Létesítési hely / Telepítési hely

Hozzáférési pont által meghatározott fizikai hely.

Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A rendszeres karbantartási munkákat a Szolgáltató minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A Szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást, abban az esetben is, ha azt a fenti időtartamtól eltérő időpontban hajtja végre a Szolgáltató, az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, a törzsszöveg [9.2.5.](#) pontjában meghatározott értesítési módokon, alapvetően elektronikus úton, előzetesen értesíti.

Számlaküldési cím

Az a cím, ahova a számla kézbesítésre kerül.

Számlázási cím

Az a cím, amelyre az Előfizető a számla kiállítását kérte, adott esetben a Költségviselő székhelye, telephelye, lakcíme.

Szélessávú kábel internet szolgáltatás

Kétirányú, nagysebességű digitális hálózati szolgáltatás, amelynek során az Előfizető a távközlési alapszolgáltató HFC (Hybrid Fiber Coax) hálózatának igénybevételevel létesít kapcsolatot a szolgáltató IP gerinchálózatával. A szolgáltatás aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

Szolgáltatásminőségi követelmények

A Szolgáltató által célértékek meghatározásával vállalt, kötelezően teljesítendő, a Szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége.

Szolgáltató

ULTRAWEB Számítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Szüneteltetés

Az az időszak, amely alatt az Előfizetői szerződés hatályban marad, de a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti.

Távközlési Alapszolgáltató

Előfizetőnek közcélú távbeszélő vonalat és vagy hangátviteli szolgáltatást biztosító harmadik fél, amelynek együttműködésével biztosítja Szolgáltató Szolgáltatásait.

Telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Olyan DSL szolgáltatás mely létesítésének és használatának nem feltételek a közcélú telefonvonalon Távközlési Alapszolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés, de feltétele a Távközlési Alapszolgáltató hálózatához való hozzáférés.

Telefon-előfizetés státusza/ Telefonvonal státusza

A közcélú telefonvonalon Távközlési Alapszolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés lakossági vagy közületi jellege.

Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás mely létesítésének és használatának feltételek a közcélú telefonvonalon Távközlési Alapszolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés.

Üzleti/intézményi Előfizető

Üzleti/intézményi Előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az Előfizetői hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri, vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott Szolgáltatást. Az üzleti/intézményi Előfizető alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni Előfizetői kategóriára előírtak szerint meghatározott helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az Előfizetői hozzáférési pont létesítését.

Vagyoni biztosíték

Az Előfizető szerződésszegése esetén, a korlátozás ([5.2. pont](#)) elkerülése végett az Előfizető által a Szolgáltatónak nyújtandó óvadék/bankgarancia/kezességvállalás, amelynek mértéke legalább a lejárt tartozás plusz az utolsó 3 (három) hónapra eső (rövidebb létidőszak esetén a teljes létidőszakból kalkulálva arányosan három hónapra vetített) előfizetési díj összegének megfelelő összeg.

VDSL szolgáltatás

A VDSL szolgáltatás VDSL technológián alapuló, gyors Internet hozzáférés céljára kifejlesztett szélessávú ADSL hozzáférési szolgáltatás. A szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít, amely Internet és más szolgáltatások nyújtását is lehetővé teszi.

Végfelhasználó

Szolgáltatás tényleges igénybevevője, aki az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát használja, de az Előfizetőtől eltérő személy.

Budapest, 2017 január 01.

Ultraweb Kft..

I. SZ. MELLÉKLET

A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA

1. Elektronikus levelezési szolgáltatások

1.1. POP3, IMAP és SMTP szolgáltatások

1.1.1. *A szolgáltatás leírása*

A Szolgáltatás célja üzenetek továbbítása az Interneten, POP3, IMAP, és SMTP protokollok felhasználásával, a Szolgáltató szerverein keresztül.

1.1.2. *A szolgáltatás igénybevételének módja*

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított elektronikus levélcímekhez tartozó levelező szerverekhez kapcsolódva küldhet és fogadhat elektronikus üzeneteket, mely a megfelelő kommunikációs protokollok alkalmazásával történik. Az Előfizető által, a kapcsolódáshoz felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató POP3, illetve IMAP protokollok mellett biztosítja azok biztonságos (SSL) használatát is.

1.1.3. *A szolgáltatás használatának korlátai SMTP*

- 60 perc alatt elküldhető levelek száma: 900 darab, azzal, hogy a címzettek száma is legfeljebb mindösszesen (900 darab levélre vetítve) 900 lehet,
- egy elektronikus levél maximális mérete: 20 Mbyte,
- egy elektronikus levélben szereplő címzettek maximális száma: 50,
- párhuzamosan küldhető levelek (session-ok) maximális száma: 5,
- nagy mennyiségű, körlevél/hírlevél küldése esetén az Előfizető köteles azt olyan feladó, (envelope from) címmel küldeni, melyre a kézbesíthetetlen levelek (nem létező címzett esete például) esetén a visszapattanó (bounce) levél megérkezhet, elkerülve, hogy ezek a Szolgáltató szerverén gyűljenek fel,
- külső hálózathoz, azaz a Szolgáltató érdekeltségi körein kívül eső, más szolgáltató hálózatából az SMTP szolgáltatás SMTP autentikáció után vehető csak igénybe, kivétel, ha az adott hoszt RBL (Real-time Blackhole List) listákon szerepel, mely esetben a szolgáltatás nem vehető igénybe
- tilos a Szolgáltató SMTP szerverét ún. bounce host-nak használni, azaz tilos a Szolgáltató szerverén keresztül visszapattogatni más mail-szerverek által bármely oknál fogva kézbesíthetetlennek minősült leveleket.

A levélküldési limitek elérésekor a Szolgáltató lassítja a levelek fogadását, úgynevezett tarpit eljárással.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

1.1.4. Globális SMTP korlátozás

A Szolgáltató hálózata védelme érdekében, különös tekintettel a kéretlen levélküldésre alkalmas ártó programok (vírusok, spyware-k) tevékenysége ellen és általuk okozott károk csökkentése érdekében, globálisan korlátozhatja az Előfizetőitől a világ bármely hosztja felé irányuló SMTP (TCP, destination port 25) forgalmat, mely alól állandó kivétel a Szolgáltató által biztosított SMTP kiszolgáló szerver(ek). A globális korlátozás bevezetése előtt a Szolgáltató írásban, lehetőség szerint elektronikus úton értesíti érintett Előfizetőit, egyúttal lehetőséget biztosít online ügyfélszolgálati adminisztrációs felületen a korlátozás rájuk eső részének kikapcsolására, mely abban az esetben javasolt, ha az Előfizető telephelyéről más SMTP szervereket kíván igénybe venni.

A globális korlátozás bevezetése után az új Előfizetők részére a korlátozás alapértelmezetten lép életbe, mely kikapcsolása az online ügyfélszolgálati felületen lehetséges.

1.1.5. POP/IMAP

- 60 perc alatti maximális belépések száma: 60 (hatvan)
- Egy mappában tárolt levelek maximális száma 4000 (négyezer),
- Az adott szolgáltatáshoz tartozó maximális email tárhely elérése után a postafiók nem fogad több levelet, a kézbesíthetatlenség tényéről a levél feladója értesül, a Szolgáltató az igénybe vehető email tárhely 90%-os telítettségének elérése esetén egy tájékoztató levelet helyez el a postafiókban.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

1.2. Vírusszűrés, spamszűrés

1.2.1. A szolgáltatás célja

A Szolgáltató a lehetőségeinek határain belül biztosítja az általa üzemeltetett elektronikus postafiókok védelmét a nem kívánt, illetve ártalmas levelek ellen, ezért állandó vírusszűrést, illetve opcionálisan használható spam (kéretlen elektronikus levél) szűrést alkalmaz, továbbá nem fogad el leveleket RBL listán (Real-time Blackhole List) szereplő hosztokról.

A Szolgáltató on-line ügyfélszolgálati adminisztrációs felületén keresztül lehetőséget biztosít az általa kezelt postafiókokhoz tartozó SPAM (kéretlen levelek) szűrés aktiválására, érzékenységi szintjének változtatására. A spamszűrő alapesetben kikapcsolt állapotú. A Szolgáltató nem felel a spamszűrés esetén esetlegesen tévesen spamnek minősített levelekért.

2. Szerver alapú szolgáltatások

2.1. A szolgáltatás leírása

A szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB-hozszing, szerver-hozszing szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan, nagy sávszélességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetők legyenek.

2.2. WEB-hozszing

2.2.1. *A szolgáltatás igénybevételének módja*

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított azonosítók alkalmazásával FTP, FTPS protokollon keresztül juttatja el a Szolgáltató szerverére a közzeendő információkat és állományokat. Az Előfizető által, az átvitelhez felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak. Az információk közzététele az Előfizető által megnevezett (kiválasztott és/vagy birtokolt) azonosító (pl. domain név) alkalmazásával valósul meg.

2.2.2. *A szolgáltatás használatának korlátai*

- A tárhelyre történő feltöltéshez szükséges FTP belépések száma óránként maximum 60
- A tárhelyen elhelyezett tartalomról http-n keresztül 60 perc alatt letölthető elemek (html lapok, képi elemek, stb együttesen) száma maximum 18,000
- A WEB-hozszing szolgáltatás egyéb korlátait, mint a felhasználható PHP és MySQL adatbázis korlátozás értékeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

2.2.3. *Minőségi célértékek*

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

2.2.4. *A rendelkezésre állás mérése*

A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérése a Szolgáltató által üzemeltett belső monitoring rendszer eredményei alapján történik, mely a WEB-hozszing szolgáltatás esetén a Szolgáltató webszervere felé szabványos HTTP kérést küld, s az erre adott válasz meglétét ellenőrzi.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2.3. Szerver-hoszting

2.3.1. A szolgáltatás célja

az Előfizető által biztosított berendezés hozzákapcsolása az Internet hálózathoz, a Szolgáltató által biztosított telephelyen.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által kijelölt szerver teremben helyezheti el szerver számítógépét, melyhez a Szolgáltató biztosítja az alapvető működéshez szükséges feltételeket, mint például a klimatizált környezet, szünetmentes áramellátás, újraindítási szolgáltatás, 24 órás felügyelet és hálózati kapcsolat.

A szolgáltatás átadási pontja az előfizető tulajdonában levő szerver számítógép ethernet interfésze.

2.3.3. A szolgáltatás használatának korlátai

- egy szerver maximális teljesítménye: 450W
- naptári hónapot tekintve elszámolási időszaknak, a szerverről kimenő IP forgalom legalább kétszer akkora legyen, mint a szerverre irányuló forgalom. (szerver típusú felhasználás)

2.3.4. Minőségi célértékek

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

2.3.5. A rendelkezésre állás mérése

A szerver rendelkezésre állása a szerver elérhetőségének pl. ICMP ping protokoll segítségével történő folyamatos ellenőrzésével lehetséges, egy, a szolgáltató hálózatán kívül lévő, folyamatosan jól működő internet-elérési pontról. A rendelkezésre állás azon időszakok, amikor a szerver elérhető és a teljes időszak hányadosaként határozható meg. A rendelkezésre állás ilyen módon történő méréséhez az Előfizetőnek biztosítania kell, hogy szerver számítógépe az ICMP csomagokra válaszoljon. Ennek hiányában a szolgáltatás átadási pontjaként szereplő ethernet interfész állapota (up vagy down) a meghatározó.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

3. Domain szolgáltatások

3.1. Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés

A domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés kiterjed az Előfizető által igényelt név vagy nevek az azokat kezelő hivatalos szervezetnél történő bejegyzésére, regisztrációjára, valamint a domainhez tartozó, úgynevezett domain name service-hez –röviden DNS-kapcsolódó ügyintézésre.

Amennyiben az Előfizető határozatlan időre megkötött domain szerződéssel rendelkezik a Szolgáltatónál, és domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető domain nevét, kivéve, ha a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló önálló domain szolgáltatás esetén a domain név törlésre kerül, amennyiben Előfizető a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően írásban nem jelzi hosszabbítási szándékát Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló kiegészítő domain szolgáltatás esetén amennyiben a domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető domain nevét, kivéve, ha a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Az Előfizető a domain meghosszabbításáról kiállított számlát köteles kiegyenlíteni a Szolgáltatónak, kivéve, ha előfizetői szerződését határidőben felmondta.

Az előfizető a domain regisztrációnál megadott adatokért, különös figyelemmel az elektronikus levelezési cím aktualizálásáért maga felel, a változásokat önként jelzi Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Előfizető a domain lejárat idejét - .hu végződés esetén - előzetesen maga is ellenőrizheti a www.domain.hu oldalon, vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül.

Nemzetközi domain név esetén a regisztráció, illetve lejárat dátuma a Szolgáltató Ügyfélszolgálatával együtt úgynevezett whois segítségével is ellenőrizhető, ez .eu domain esetén például a <http://www.whois.eu> weboldalon található, más, .com .net. org domainek esetén például a <http://www.who.is> weboldal használható, de bármely más, hiteles és korrekt eredményt adó alkalmazás is felhasználható

Magyar domain végződések (.hu) esetében a fenntartási díj a regisztráció időpontjától számított 2 (kettő) év elteltével válik esedékessé, egyéb végződésű domainek esetében a regisztrációtól számítva, évente szükséges a hosszabbítás/díjfizetés.

A domain regisztráció meghosszabbításának díjait a jelen [ÁSZF II. sz. melléklete](#) tartalmazza.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

3.2. Domain szolgáltatások szüneteltetésének egyedi esete

Domain fenntartás. Illetve DNS name service szüneteltetésére a „Domain parkoltatás” szolgáltatással megrendelésével van lehetőség. A parkoltatás ideje nem változtat a domain lejárat dátumán.

3.3. Domain szolgáltatások

- Domain regisztráció
- Name server módosítás
- DNS zóna módosítás
- Domain átkérés más szolgáltatótól
- Domain átadás
- Domain parkoltatás

4. Internet hozzáférés szolgáltatások

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a szolgáltatás típusától függően biztosítja az előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak. A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelésig tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a szolgáltató az előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (PSTN, ISDN, bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, DSL összeköttetés, helyi hurok).

4.1. A szolgáltatás igénybevételének módja

A szolgáltató által nyújtott adathálózati (Internet) szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételekben foglalt formai és eljárási szabályok szerint teljesítése esetén, előfizetői szerződés megkötése mellett bárki igénybe veheti.

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a szolgáltatóhoz.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az adathálózati (Internet) szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére megérkezik.

A szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül lehetőség nincs.

A kommunikációs csatornákat az Előfizetői oldalon (PSTN telefonvonal, bérelt vonal, ISDN) minden esetben valamilyen távközlési Szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére. Az Előfizető rendelkezik a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz és a Szolgáltatás igénybevételéhez. A Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseihez csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

hálózatokhoz, biztosítva az Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát. DSL és Bérelt Vonal esetén a kommunikációs csatorna része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő távközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.

- Kapcsolt vonali (PSTN/ISDN) hozzáférés esetén, az Előfizető számítógépe modemmel vagy ISDN/PSTN routerrel csatlakozik az egyik vezetékes telefonhálózatra és éri el a hozzáférési pontot. Az azonosítás után létrejön a kapcsolat.
- Bérelt vonali hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő interfésszel ellátott berendezés (pl. router) segítségével csatlakozik a bérelt vonali távközlési végberendezéshez (melyet más távközlési Szolgáltató biztosít) és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.
- ADSL hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe közvetlenül ADSL modemén keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemén keresztül csatlakozik a helyi távbeszélő vagy más szolgáltató által nyújtott ADSL technológián alapuló összeköttetésen át.
- Mikrohullámú hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe mikrohullámú berendezés beltéri egységén keresztül, illetve számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával csatlakozik a szolgáltató által biztosított mikrohullámú összeköttetésen át.

4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel, szoftverekkel és távközlési szolgáltatással.

Az elektronikus levelezés és webszerver Szolgáltatások a világ bármely pontjáról igénybe vehetők.

A DSL, mikrohullámú és bérelt vonali szolgáltatás a Szolgáltató által meghatározott földrajzi területeken érhető el. A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja.

A Szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetőek, az előre bejelentett és/vagy egyeztetett műszaki karbantartások kivételével.

Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
T-Com ADSL	Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területe
Invitel/Hungarotel ADSL	INVITEL Zrt. egyetemes szolgáltatási területe
Bérelt vonal	Országos
Mikrohullám	Szolnok

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

4.3. ADSL Internet hozzáférési szolgáltatás

4.3.1. A szolgáltatás leírása

Az előfizető Ethernet adapterrel vagy ADSL routerrel felszerelt végberendezésével ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP over Ethernet (PPPoE) protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL Internet szolgáltatás részét képezi az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató vagy a távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, vagy helyi hurok átengedéssel megvalósítva, saját berendezésein keresztül nyújtja, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. Amennyiben a helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL alapú távközlési szolgáltatás jellemzői eltérnek a távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített ADSL szolgáltatás megfelelő jellemzőitől, úgy azok az alábbiakban külön feltüntetésre kerülnek. Az ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

4.3.2. A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van (a hardver és szoftver igényen kívül) egy telefonvonalra, amely emiatt az ADSL szolgáltatás alapja. A telefonvonal biztosítása nem az Internet szolgáltató feladata. A szolgáltatás csak kétirányú távközlési forgalom lebonyolítására alkalmas telefonvonal esetén vehető igénybe. A szolgáltatás jellegéből fakadóan a maximum igénybe vehető le-/feltöltési sebesség eltérő.

Telefon—előfizetéses szolgáltatás esetén a telefonvonalon kívül a közcélú telefonvonalon távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a telefon-előfizetéses szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja. Ettől eltérni csak a jelen Általános Szerződési Feltételekben kifejezetten megemlített esetekben van lehetőség.

Telefon-előfizetés nélküli szolgáltatás esetén a távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés nem szükséges, de a távközlési szolgáltató hálózatához való hozzáférést Előfizetőnek kell biztosítania.

4.3.3. Minőségi célértékek

4.3.3.1. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a IV. melléklet 9. pontja határozza meg.

4.3.3.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok,

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén - felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, ftp.externet.hu.

4.3.3.3. Sáv szélesség

A kínált sáv szélesség, azaz a maximális adatátviteli sebesség a lentebb írtak szerint szolgáltatás-csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített ADSL szolgáltatás sáv szélesség adatait a IV: melléklet 1. pontja tartalmazza.

A távközlési alapszolgáltatók fenntartják maguknak a jogot az ADSL hozzáférések elérhető maximális sebességének megnövelése tárgyában. Az előfizetői hozzáférések átállítását a távközlési alapszolgáltatók egyedi igénybejelentés nélkül hajtják végre.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A szolgáltató a fentiek szerinti sebességnövelési esetekben továbbra is az egyedi előfizetői szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben vállalt teljesítési értékek (sebességek) és változatlan szolgáltatási díjak szerint nyújtja az egyedi hozzáféréseket, azzal, hogy az előfizető által kezdeményezett sáv szélesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

4.3.3.4. Sáv szélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a „sebességmérés” oldalon elérhető szerver-alapú alkalmazással, vagy az ftp.externet.hu szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség mérése a nem helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás esetén a http://www.t-home.hu/lakossagi/ugyintezes/dsl/adsl_tesztserver oldalon írtak szerint lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

4.3.3.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

4.3.4. A szolgáltatás egyéb feltételei

Az ADSL Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Az ADSL Internet szolgáltatás kizárólag olyan telefonvonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy az a telefonvonal, amelyre az ADSL szolgáltatás megrendelésre kerül, az igénylő előfizetésében legyen, vagy a vonal előfizetőjének írásban kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére.

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és az ADSL Internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 15 napon belül üzembe helyezi. Amennyiben a szolgáltató erre műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az üzembe helyezési idő az igénylővel történő megegyezés alapján túllépheti a 15 napos határidőt.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség, feltéve, hogy az előfizető a vezetékes telefon előfizetését (ügyfélszámát) az áthelyezés során fenntartja és az áthelyezés műszakilag lehetséges.

A részleges helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás esetén az előfizető vállalja, hogy a telefon alapszolgáltatást az ADSL szerződés időtartama alatt fenntartja.

4.3.5. A szolgáltatás használatának korlátai

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel történő belépések száma 5 percenként legfeljebb 1 alkalom lehet. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

4.4. Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás

4.4.1. A szolgáltatás leírása

A Szolgáltató hozzáférési pontot biztosít, mely a szolgáltatói vonal végződés berendezésének interfésze, mellyel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi. A távközlő hálózat része a szolgáltatásnak.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató biztosítja a távközlő hálózatot, a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra eléri a Szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot.

Az előfizető routerrel vagy adapterrel felszerelt végberendezésével meghatározott sávszélességű digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt szolgáltatás részét képezi a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, illetve ezen szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja.

4.4.2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az alábbi interfész típusok valamelyikével történő együttműködésre: X.21, V.35, G.703/G.704, V.36, Ethernet

4.4.3. Minőségi célértékek

4.4.3.1. Rendelkezésre állási idő

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a IV. melléklet 9. pontja határozza meg.

4.4.3.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, ftp.externet.hu

4.4.3.3. Sávszélesség

A bérelt vonali szolgáltatás esetén a kínált sávszélesség, azaz az adatátviteli sebesség az előfizető igénye legalább 0,06 Mbit/s. A bérelt vonali szolgáltatás sávszélesség adatait a IV. melléklet 4. pontja tartalmazza. A csatorna kapacitása dedikált, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

4.4.3.4. Sávszélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sávszélesség tájékoztató jellegű mérése a <http://www.externet.hu/azftp.externet.hu> szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges. Sávszélesség problémák esetén az Előfizető,

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

illetve a Szolgáltató irányadónak tekinti az érintett távközlési szolgáltató által készített és hitelesített mérési jegyzőkönyvet.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.4.4. A szolgáltatás egyéb feltételei

Az előfizetői szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik. A szolgáltatás megkezdésének napját a felek az egyedi előfizetői szerződésben rögzítik.

4.5. Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás

4.5.1. A szolgáltatás leírása

Az előfizető végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összeköttetésen keresztül.

4.5.2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosít az előfizető részére. A szolgáltató által az előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú végberendezés 10/100 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

4.5.3. Minőségi célértékek

4.5.3.1. Sáv szélesség

A mikrohullámú Internet szolgáltatás 0,06-4,00 Mbit/s sáv szélességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően, a maximális átviteli sebességet (kínált sáv szélesség) az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza. A mikrohullámú Internet szolgáltatás sáv szélesség adatait a IV: melléklet 5. pontja tartalmazza.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket a műszaki paraméterek és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

4.5.3.2. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a IV. melléklet 9. pontja határozza meg..

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

4.5.3.3. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosaként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, ftp.externet.hu

4.5.3.4. Sáv szélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a "sebességmérés" oldalon elérhető szerver-alapú alkalmazással, vagy az ftp.externet.hu szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.5.3.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

4.5.4. Egyéb feltételek

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a szolgáltató bázisállomásra) adottak.

5. Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz. Ilyen pl.: modem, ISDN kártya, hálózati kártya, router stb. Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszzeri, bérli. A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Bizonyos szolgáltatáscsomagok esetén Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt használatba adja az Előfizetőinek. A Szolgáltató hálózatához kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

5.1. Bérelt vonali hozzáféréshez

MLLN: $n \times 0,06$ Mbit/s (transzparens 2,00 Mbit/s), IP stack, HDLC/PPP keretezés, Ethernet.

5.2. ADSL hozzáféréshez

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel. Az ADSL modem RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT interfésszel rendelkezik.

6. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások köre és igénybevételük módja

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői Szerződés jogi feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

6.1. Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Alias címek használata meglévő postafiókokhoz
- címekhez másodlagos MX az Előfizető által birtokolt domain végződésű
- extra tárterület a levelek fogadására
- az Előfizető által birtokolt domain végződésű e-mail cím használata
- elektronikus levelek átirányítása az Előfizető által megadott címre

6.2. Internet hozzáférés szolgáltatások

- Állandó IP cím vagy IP cím tartomány
- Kapcsolt vonalas internet hozzáférés ISDN 2B csatornás csatlakozási lehetőség
- Router használat
- Domain bejegyzés, Domain fenntartás

6.3. Domain regisztrációs szolgáltatások

- Név szerver (DNS)szolgáltatások
- Regisztrátorok időszaki díjainak kiegyenlítése

6.4. Szerverelhelyezés

- Berendezés újraindítás
- konzol hozzáférés biztosítása
- szerver bérlet

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- szerver karbantartás

6.5. Vírusszűrés, spam-szűrés

- állandó vírusszűrés
- spamszűrés

7. A Szolgáltatás elérhetősége más távközlő hálózatokból

Belföldi

- MLLN (n*E1)
- PSTN
- ISDN

Valamint a világ bármely hálózatából, mely közvetlen kapcsolatban van az IP protokollt használó nyilvános internet hálózattal.

Azon Előfizetők esetében, akik az Internet szolgáltatást hálózati címfordítás (NAT; Network Address Translation) keretében érik el, más távközlő hálózatokból az elérhetőség korlátozott.

Budapest, 2017. január 01.

Ultraweb Kft.

II. SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS

1. A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja.

A szolgáltatások bruttó díjainak számítására a Szolgáltató ezen ÁSZF hatályba lépésekor az internet-hozzáférési szolgáltatások esetén 18%, minden más szolgáltatás esetén 27 %-os ÁFA-kulcsot használ. A törvényi változás miatt ÁFA-mérték növekedéseket a Szolgáltató az [Eht. 132. § \(2\) bekezdés b\) pontja](#) alapján jogosult annak mértékének megfelelően érvényesíteni, így az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni. Az árhivatkozások, táblázatok a bruttó árakat tartalmazzák.

2. Előfizetési díjak

A vonatkozó jogszabályok szerinti rendszeres díjaknak jelen ÁSZF keretében az előfizetési díjak felelnek meg. Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek nyújtott kiegészítő szolgáltatások, valamint az esetlegesen biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra.

2.1. Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat.

Szolgáltatástól függően ezek lehetnek

- időfüggő díjak (percekben mérve), mely esetén minden megkezdett perc egész percnak számít. Az idő mérése a számlázási időszakban aggregáltan történik.
- felhasználás függő díjak bit-ben vagy ennek többszörösében mérve.
- Mbyte díjak (1 Mbyte=8x1024x1024 bit).

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2.2. Egyszeri díjak

A kizárólag internet szolgáltatásra vonatkozó egyedi díjak a többi szolgáltatásnál az egyedi előfizetői szerződés szerinti megállapodás függvényei. A belépési díj, helyszíni konfigurálási díj, átírási díj, jellegváltóztatási díj, áthelyezési díj, visszaállítási díj, csomagmódosítási/csomagváltási díj, az ISP váltással kapcsolatos díjak összegei egy végpontra vetítve kerültek meghatározásra.

2.2.1. *Belépési díj*

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel.

Bérelt vonalas internet hozzáférés:

- 112.500,-Ft/db

DSL internet hozzáférés:

- 45.000,-Ft/db

2.2.2. *Eseti adminisztrációs díjak*

Helyszíni konfigurálás (műszaki eszközök üzembe helyezésének) díja:

- bérelt vonalas hozzáférés: 6.350,-Ft/alkalom + 3.175,-Ft/óra
- egyéb internet hozzáférés: 6.350,-Ft/alkalom + 3.175,-Ft/óra

Egyéb berendezések üzembe helyezési díjának összege 10.000,-Ft – amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajta nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

Az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás esetében:

Előfizető érdekkörében felmerült okból bekövetkezett, nem megalapozott hibaelhárítási kiszállás esetén a szolgáltató jogosult minden egyes megfelelően igazolt esetben az előfizetőnek megküldendő számlán díjat utólag felszámítani:

- 6.350,-Ft/alkalom + 3.175,-Ft/óra

Visszaállítási/visszakapcsolási díj (korlátozás esetén):

4.572,-Ft, melyet a késedelmesen teljesített számlán szereplő szolgáltatások után összevontan (egyszer) kell megtéríteni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Visszaállítási/visszakapcsolási díj (szüneteltetés esetén, kizárólag amennyiben helyszíni intézkedés is szükséges):

4.572,-Ft, melyet a szüneteltetni kívánt alapszolgáltatások után szolgáltatásonként kell megtéríteni, amennyiben a szüneteltetés a termék sajátosságai alapján lehetséges.

Az Internet szolgáltatás áthelyezésének díja:

- 9.375,-Ft

A szolgáltatás csomagmódosítási/csomagváltási (jelleg, státusz, sávszélesség, típus) díja:

- T-COM és egyéb nem nevesített területen 4.500,-Ft
- Invitel területen 10.750,-Ft

Átírás díja

- T-Com területen és egyéb nem nevesített területen 2.000,-Ft
- Invitel területen 2.500,-Ft

Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj:

Amennyiben az előfizető a szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalanly felszámítására jogosult, amely a követelés 20%-ának megfelelő általánydíj. Ezen díjba beleszámít a törzsszöveg [7.2.](#) pontjában hivatkozott behajtási költségátalány, amennyiben az alkalmazásra került az Előfizetővel szemben.

Hiteles dokumentum igénylés díja:

Előfizető jogosult szolgáltatótól a szolgáltató és az előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díj: 635,-Ft.

ISP váltás díja DSL szolgáltatás esetén

Amennyiben a szolgáltató az előfizető részére szolgáltató váltás keretében biztosítja valamely szolgáltatását, vállalja az előfizető felé, hogy – az ÁSZF [9.3.5.](#) pontjában rögzített, és az ügyfélszolgálaton részletesen megismerhető feltételek teljesülése esetén - adott szolgáltatás tekintetében meghatározott határidőn belül, a szolgáltatóval kötendő előfizetői szerződés alapján az előfizető korábbi szolgáltatója helyébe lép. A szolgáltató az alábbi egyszeri díj felszámítására jogosult a szolgáltató váltás kapcsán.

- A szolgáltató váltási díj 44.450,-Ft

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

ISP váltás megíúsulása esetén fizetendő adminisztrációs díj DSL szolgáltatás esetén:

Amennyiben az igénylő által kezdeményezett ISP váltás az érdekkörébe eső bármely okból kifolyólag megíúsul, a Szolgáltató részére 4.572,-Ft adminisztrációs díj megfizetésére köteles.

Fizetési felszólítás díja:

A Szolgáltató a postai úton küldött felszólítási és felmondási eseményekért sima postai küldemény esetén 600,-Ft díjat, tértivevényes küldemény esetén 1.100,-Ft díjat számít fel.

2.2.3. Kedvezmények

Időben fizetés kedvezménye

- 1000, Ft-/hó

Az időben fizetés kedvezménye az egyes előfizetői szerződésekben a Szolgáltató által adható kedvezmény, amelynek feltétele a tárgyhavi számla fizetési határidő letelte előtti kiegyenlítése. Amennyiben Előfizető késedelembe esik, a kedvezmény az adott hónapra elvész.

Elektronikus fizetési mód kedvezménye

- 300, Ft-/hó

Az elektronikus fizetési mód kedvezménye az egyes előfizetői szerződésekben a Szolgáltató által adható kedvezmény. Az elektronikus fizetési mód kedvezményének feltétele, elektronikus számlázási mód igénylése és a számlák elektronikus úton történő kiegyenlítése.

2.3. Domain szolgáltatások

A Domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Domain	Havi díj	Éves díj	Egyszeri díj
Regisztráció			20.000,-Ft
Fenntartás/Hosszabbítás .hu esetén		4.242,-Ft	
Fenntartás/Hosszabbítás .hu kivételével		20.000,-Ft	
AI-domain		10.000,-Ft	
Teljes DNS	4.175,-Ft	20.000,-Ft	
Elsődleges DNS	2.530,-Ft	10.000,-Ft	
Másodlagos DNS	2.530,-Ft	10.000,-Ft	
Név szerver változtatás			1.270,-Ft
Áthelyezés			4.242,-Ft
Átadás			4.242,-Ft
Átirányítás	1.270,-Ft		
Regisztrátor váltás			4.242,-Ft
Parkoltatás			4.242,-Ft

Utolsó módosítás: 2016. október 31.

Hatálya: 2017.január 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2.4. Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Elektronikus levelezés szolgáltatások (a szolgáltatások legfeljebb 15 Mbyte hosszúságú üzenetek továbbítását teszik lehetővé).
Az e-mail szolgáltatások esetén a szolgáltató nem számít fel átírási díjat. Ezen szerver-alapú szolgáltatásoknál az áthelyezési díj nem értelmezhető, és ezen szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Szolgáltatáscsomag neve	Havi díj	Éves díj	Egyszeri díj
Postafiók bérlet (20Mbyte)		5.334,-Ft	
50 Mbyte plusz tárterület e-mail fiókhoz		3.048,-Ft	
Mail relay	6.350,-Ft		5.182,-Ft
Mail alias (db)			508,-Ft
Fix IP cím (db)	6.350,-Ft		

2.5. WEB-hozszing, tárterület-bérlet szolgáltatások

A tárterület-bérlet szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

- Tárhely bérlet biztosítása akár 10 Mbyte lépésenként
- Nemzetközi és belföldi irányú kiemelkedő sebességű adatátvitel
- Korlátlan adatforgalom, díjazás független a forgalom nagyságától
- 24 órás felügyelet és hozzáférési lehetőség
- Opcionálisan CGI, PHP, SQL szerver funkciók

A tárterület szolgáltatás-csomagok árai

Csomag neve	Havi díj	6 havi díj	Éves díj
WEB-hozszing 1-10MB	500,-Ft	2.900,-Ft	20.000,-Ft
WEB-hozszing 11-25 MB	1.000,-Ft	5.900,-Ft	20.000,-Ft
WEB-hozszing 26-50 MB	1.750,-Ft	9.900,-Ft	20.000,-Ft
WEB-hozszing 51-100 MB	3.000,-Ft	16.900,-Ft	40.000,-Ft
WEB-hozszing 101-200 MB	5.000,-Ft	27.900,-Ft	60.000,-Ft
WEB-hozszing 201-300 MB	6.000,-Ft	33.900,-Ft	80.000,-Ft
WEB-hozszing Sierra			20.000,-Ft
WEB-hozszing Mike			40.000,-Ft
WEB-hozszing X-Ray			60.000,-Ft

A „Sierra”, „Mike”, „X-ray” webtárhely csomagok domain regisztráció és fenntartás szolgáltatásokat, valamint e-mail címeket tartalmaznak az alábbi táblázat szerint.

Csomag neve	Tárhely mérete	E-mail címek	Domain regisztráció	PHP és SQL	Teljes körű DNS
Sierra	200 Mbyte	3 db		van	van
Mike	550 Mbyte	5 db	1 db	van	van
X-Ray	1200 Mbyte	10 db	1 db	van	van

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

WEB szolgáltatások

- Web jelenlét csomag: 3.175,-Ft
- WEBnet Total csomag: 5.004,-Ft

2.6. Internet szolgáltatások

2.6.1. Bérelt vonalas Internet hozzáférés

2.6.1.1. Bérelt vonalas internet hozzáférés szolgáltatáscsomagok tartalma

- Bérelt vonali internet szolgáltatás
- 16 db fix IP cím
- 1 db. domain név regisztráció
- domain név szerviz
- ingyenes router konfigurálás (ha a routert a szolgáltató biztosítja, illetve az ügyfél Cisco routerrel rendelkezik)
- router bérlete (igény szerint)

A bérelt vonalas szolgáltatáscsomagok listaára

Csomag neve	Egyszeri díj	Havi díj
Bérelt vonal 2M-ig	112.500 Ft	300.000 Ft
Bérelt vonal 3-8M	112.500 Ft	350.000 Ft
Bérelt vonal 9-20M	112.500 Ft	400.000 Ft
Bérelt vonal 21-50M	112.500 Ft	500.000 Ft
Bérelt vonal 51-100M	112.500 Ft	600.000 Ft
Bérelt vonal 100 Mbit/s felett	egyedi megállapodás szerint	egyedi megállapodás szerint

A szerződéses időszak alatt bármikor lehetőség van nagyobb sávszélesség igénylésére. A bővítés utáni havi díj legalább akkora kedvezményt fog tartalmazni, mint az eredeti szerződés kedvezménye. A sávszélesség bővítés egyszeri díja 29.990,-Ft.

2.6.2. ADSL Internet hozzáférés

Az otthoni csomagokat csak magánszemély tulajdonában levő telefonvonalakra lehet megrendelni.

A prepaid ADSL csomagok teljes vállalt határozott időre eső díját egy összegben előre számlázza ki a szolgáltató. Üzleti/irodai prepaid csomagok esetén a számlázásra a szolgáltatás kiépítése után kerül sor, míg az otthoni prepaid csomagok esetében a szolgáltató az előfizetési díjat a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlázza ki, a szolgáltatás üzembe helyezésének megkezdésére a szolgáltató által kiállított számla megfizetését követően kerül sor.

2.6.2.1. Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max és VDSL
-------------	--

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Elérés (gép)	korlátlan
E-mail cím	3
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van
Web tárterület	50 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 168 órás	van

2.6.2.2. Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max, VDSL és PowerDSL
Elérés (gép)	korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 168 órás	van
Mail alias	10

2.6.2.3. ADSL szolgáltatások listaárai

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj	Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen			Invitel területen		
Otthoni (kizárólag lakossági telefonvonalon)					
Alfa	5.000,-Ft	5.900,-Ft	Alfa	8.000,-Ft	9.440,-Ft
Tango	6.000,-Ft	7.080,-Ft	Tango	8.000,-Ft	9.440,-Ft
Bravo	6.500,-Ft	7.670,-Ft	Bravo	15.000,-Ft	17.700,-Ft
Golf	7.000,-Ft	8.260,-Ft	Golf	13.600,-Ft	16.048,-Ft
Charlie	7.500,-Ft	8.850,-Ft	Charlie	20.000,-Ft	23.600,-Ft
Echo	8.000,-Ft	9.440,-Ft			
Sierra	8.500,-Ft	10.030,-Ft	Sierra	17.600,-Ft	20.768,-Ft
Oscar	9.000,-Ft	10.620,-Ft	Oscar	20.000,-Ft	23.600,-Ft
Zulu	10.000,-Ft	11.800,-Ft			
Max	12.000,-Ft	14.160,-Ft			
Üzleti					
Alfa	8.500,-Ft	10.030,-Ft	Alfa	12.000,-Ft	14.160,-Ft
Tango	9.000,-Ft	10.620,-Ft	Tango	13.000,-Ft	15.340,-Ft
Bravo	9.500,-Ft	11.210,-Ft	Bravo	18.000,-Ft	21.240,-Ft
Golf	10.000,-Ft	11.800,-Ft	Golf	22.000,-Ft	25.960,-Ft
Charlie	10.500,-Ft	12.390,-Ft	Charlie	24.000,-Ft	28.320,-Ft
Echo	11.000,-Ft	12.980,-Ft			
Sierra	11.500,-Ft	13.570,-Ft	Sierra	28.000,-Ft	33.040,-Ft
Oscar	18.000,-Ft	21.240,-Ft	Oscar	32.000,-Ft	37.760,-Ft
Delta	19.000,-Ft	22.420,-Ft	Delta	35.000,-Ft	41.300,-Ft
Zulu	19.000,-Ft	22.420,-Ft			
Max	30.000,-Ft	35.400,-Ft			

Utolsó módosítás: 2016. október 31.

Hatálya: 2017.január 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A telefonvonal nélküli (csupasz ADSL) szolgáltatások listaára 1.500 Ft- + ÁFA (bruttó 1.770 Ft-) felárat tartalmaz, a fenti táblázathoz képest.

2.6.3. Mikrohullámú szolgáltatások

Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok tartalma

Szolgáltatás	Magán	Üzleti
Elérés (gépek száma)	1	Több
E-mail cím	3	10
Web és e-mail tárterület	50	100
Szoftver	PPPoE	PPPoE
Domain név regisztráció és szervíz		1
Fix IP cím		van
Tűzfalas védelem		opcionális
Router	nincs	opcionális
Mail alias	opcionális	van
Hálózati eszköz	Wireless Ethernet Bridge	Wireless Ethernet Bridge

Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok listaárai (magán és üzleti csomagok árai megegyeznek)

Csomag neve	1 éves szerződés esetén		2 éves szerződés esetén	
	Havidíj	Egyszeri díj	Havidíj	Egyszeri díj
Mikro 512	12.900,-Ft	20.000,-Ft	12.500,-Ft	9.900,-Ft
Mikro 1024	49.900,-Ft	20.000,-Ft	44.900,-Ft	9.900,-Ft

(kizárólag Szolnokon és környékén elérhető szolgáltatás)

kiegészítő szolgáltatások	Havidíj
1db nyilvános IPv4 IP cím	3.125,-Ft
IP cím módosítás	6.250,-Ft
további szolgáltatások egyedi árajánlat alapján	

2.6.4. Internet szolgáltatások szüneteltetés alatti díjai

Az egyenes elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok bármikor szüneteltethetőek, a szüneteltetés ideje alatt havidíjat nem kell fizetni, és a szüneteltetéssel kapcsolatban a szolgáltató más díjat sem számláz ki.

A fordított elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok bármikor szüneteltethetőek, a szüneteltetés ideje alatt havidíjat nem kell fizetni, és a szüneteltetéssel kapcsolatban a szolgáltató más díjat sem számláz ki.

A prepaid kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok nem szüneteltethetőek.

A DSL szerződések Előfizető kérésére bármikor szüneteltethetőek, ám a szünetelés időtartama a vállalt határozott időbe nem számít bele, továbbá ennek megfelelően értelemszerűleg a prepaid DSL szerződések esetében a szünetelés időszaka az előre

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

kifizetett időszakba ugyancsak nem számít bele. A szünetelés díja a rendes havidíj 50%-a, de minimum 5.000,-Ft/hó, ezen felül a Szolgáltató a szüneteltetéssel kapcsolatban más díjat nem számláz ki. A Szélessávú kábel internet szolgáltatás tekintetében ugyanezen szabályok alkalmazandók.

A bérelt vonali szolgáltatások az Előfizető kérésére bármikor szüneteltethetők, ám a szünetelés időtartama a vállalt határozott időbe nem számít bele, továbbá ennek megfelelően értelemszerűleg a prepaid bérlet vonali szolgáltatások esetében a szünetelés időszaka az előre kifizetett időszakba ugyancsak nem számít bele. A szünetelés díja a rendes havidíj 50%-a. A fentiekén kívül a szolgáltató a szüneteltetéssel kapcsolatban más díjakat nem számláz az ügyfél felé.

A mikrohullámú szolgáltatások szüneteltethetők, a szüneteltetés alatt havidíjuk a rendes havidíj 50%-a, a szüneteltetéssel kapcsolatban egyéb díjakat a szolgáltató nem számláz az ügyfél felé.

A szerver-hozszing szolgáltatások szüneteltethetők, a szüneteltetés alatt havidíjuk a rendes havidíj 50%-a, a szüneteltetéssel kapcsolatban egyéb díjakat a szolgáltató nem számláz az ügyfél felé.

A WEB-hozszing szolgáltatások nem szüneteltethetők. Az egyéb szerver-alapú szolgáltatások ugyancsak nem szüneteltethetők. A domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetők.

2.7. Szerver-hozszing, szerver elhelyezési szolgáltatások

2.7.1. PC elhelyezés (MIDI toronyház) internet kapcsolat nélkül, mért árammal (polc méret: 100cm x 60cm, teherbírás max. 120kg)

- 1 polc blokk, mért áramfogyasztással 202.500,-Ft/hó
- mérőóra beszerelés (havi olvasással) 248.750,-Ft/hó
- Mérőóra éves fenntartási díj: 24 875,-Ft/év
- Áram díj: 73,9,-Ft/kWh

2.7.2. PC elhelyezés rack szekrényben, átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s), átalány díjas áramfogyasztással

- 1 unit 15.000,-Ft/hó
- 1/4 rack szekrény (10 unit) 123.750,-Ft/hó
- 1/2 rack szekrény hely (21 unit) 198.750,-Ft/hó
- 1 teljes rack szekrény (47 unit) 336.250,-Ft/hó
- minden további unit 12.375,-Ft/hó

2.7.3. PC elhelyezés polcon (MIDI toronyház), átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s) átalány díjas áramfogyasztással

- 1 PC 60.000,-Ft/hó
- 1 polc (max 4 szerver) 124.375,-Ft/hó
- 1 blokk (max 16 szerver) 374.375,-Ft/hó

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2.7.4. PC elhelyezés rack szekrényben, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással

- 1 unit 9.875,-Ft/hó
- 1/4 rack szekrény (10 unit) 86.250,-Ft/hó
- 1/2 rack szekrény hely (21 unit) 168.750,-Ft/hó
- 1 teljes rack szekrény (47 unit) 298.750,-Ft/hó

2.7.5. PC elhelyezés (MIDI toronyház) polcon, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással

- 1 PC 21.250,-Ft/hó
- 1 polc (max 4 szerverhely) 87.500,-Ft/hó
- 1 blokk (max 16 szerverhely) 350.000,-Ft/hó

2.7.6. 1 teljes előfizető által biztosított rack szekrény, átalány díjas áramfogyasztással, internet kapcsolat nélkül

- 272.500,-Ft/hó

2.7.7. Szüneteltetés

A WEB-hozszing szolgáltatások nem szüneteltethetőek. Az egyéb szerver-alapú szolgáltatások ugyancsak nem szüneteltethetőek. A domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

2.8. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

- Online oldal látogatottsági statisztika – log fájl: 3.000,-Ft.
- Publikus IPv4 cím havidíja: 2000 Ft.

3. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás módját az Általános Szerződési Feltételek [7.1.2.](#) pontja szabályozza.

Budapest, 2017 január 01.

Ultraweb Kft.

II./B SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS

1. A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja.

A szolgáltatások bruttó díjainak számítására a Szolgáltató ezen ÁSZF hatályba lépésekor az internet-hozzáférési szolgáltatások esetén 18%, minden más szolgáltatás esetén 27 %-os ÁFA-kulcsot használ. A törvényi változás miatt ÁFA-mérték növekedéseket a Szolgáltató az [Eht.](#) 132. § (2) bekezdés b) pontja alapján jogosult annak mértékének megfelelően érvényesíteni, így az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni. Az árhivatkozások, táblázatok a bruttó árakat tartalmazzák.

1.1.1. Belépési díj

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel.

DSL internet hozzáférés:

- 0,-Ft/db

1.1.2. Eseti adminisztrációs díjak

A szolgáltatás csomagmódosítási /csomagváltási (jelleg, státusz, sávszélesség **bővítés**, típus) díja:

- T-COM és egyéb nem nevesített területen 0,-Ft

ISP váltás díja DSL szolgáltatás esetén

Amennyiben a szolgáltató az előfizető részére szolgáltató váltás keretében biztosítja valamely szolgáltatását, vállalja az előfizető felé, hogy – az ÁSZF [9.3.5.](#) pontjában rögzített, és az ügyfélszolgálaton részletesen megismerhető feltételek teljesülése esetén - adott szolgáltatás tekintetében meghatározott határidőn belül, a szolgáltatóval kötendő előfizetői szerződés alapján az előfizető korábbi szolgáltatója helyébe lép. A szolgáltató az alábbi egyszeri díj felszámítására jogosult a szolgáltató váltás kapcsán.

- A szolgáltató váltási díj 0,-Ft

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

ISP váltás megíúsulása esetén **fizetendő adminisztrációs díj DSL szolgáltatás** esetén:

Amennyiben az igénylő által kezdeményezett ISP váltás az érdekkörébe eső bármely okból kifolyólag megíúsul, a Szolgáltató részére 0,-Ft adminisztrációs díj megfizetésére köteles.

1.1. Domain szolgáltatások

A Domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetők.

Domain	Havi díj	Éves díj	Egyszeri díj
Regisztráció .hu			5.988,-Ft
Fenntartás/Hosszabbítás .hu esetén		5.988,-Ft	
Fenntartás/Hosszabbítás .com,.net,.biz,.org,.eu		5.988,-Ft	
Teljes DNS	0,-Ft	0,-Ft	
Elsődleges DNS	0,-Ft	0,-Ft	
Másodlagos DNS	0,-Ft	0,-Ft	
Átadás			0,-Ft
Regisztrátor váltás			0,-Ft

1.2. Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Elektronikus levelezés szolgáltatások (a szolgáltatások legfeljebb 15 Mbyte hosszúságú üzenetek továbbítását teszik lehetővé).
Az e-mail szolgáltatások esetén a szolgáltató nem számít fel átírási díjat. Ezen szerver-alapú szolgáltatásoknál az áthelyezési díj nem értelmezhető, és ezen szolgáltatások nem szüneteltethetők.

Szolgáltatáscsomag neve	Havi díj	Éves díj	Egyszeri díj
Postafiók bérlet (20Mbyte)		4.200,-Ft	
50 Mbyte plusz tárterület e-mail fiókhoz		960,-Ft	
Mail alias (db)			0,-Ft
Fix IP cím (db)	4.000,-Ft		

1.3. Internet szolgáltatások

1.3.1. ADSL Internet hozzáférés

Az otthoni csomagokat csak magánszemély tulajdonában levő telefonvonalakra lehet megrendelni.

A prepaid ADSL csomagok teljes vállalt határozott időre eső díját egy összegben előre számlázza ki a szolgáltató. Üzleti/irodai prepaid csomagok esetén a számlázásra a szolgáltatás kiépítése után kerül sor, míg az otthoni prepaid csomagok esetében a szolgáltató az előfizetési díjat a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlázza ki,

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

a szolgáltatás üzembe helyezésének megkezdésére a szolgáltató által kiállított számla megfizetését követően kerül sor.

1.3.1.1. Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max és VDSL
Elérés (gép)	korlátlan
E-mail cím	3
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van
Web tárterület	50 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 168 órás	van

1.3.1.2. Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max, VDSL és PowerDSL
Elérés (gép)	korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 168 órás	van
Mail alias	10

1.3.1.3. ADSL szolgáltatások akciós árai

1 éves lekötési időszak esetén:

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj	Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen			Invitel területen		
Otthoni (kizárólag lakossági telefonvonalon)					
Alfa			Alfa	2.776, -Ft	3.275, -Ft
Tango					
Bravo					
Golf	3.063, -Ft	3.614, -Ft	Golf	3.831, -Ft	4.520, -Ft
Charlie					
Echo	3.535, -Ft	4.172, -Ft			
Sierra			Sierra	4.311, -Ft	5.087, -Ft
Oscar			Oscar	5.591, -Ft	6.597, -Ft
Zulu	4.323, -Ft	5.101, -Ft			
Max	4.717, -Ft	5.566, -Ft			
Üzleti					
Alfa			Alfa	3.990, -Ft	5.067, -Ft
Tango					

Utolsó módosítás: 2016. október 31.

Hatálya: 2017.január 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Bravo					
Golf	4.165, -Ft	5.290, -Ft	Golf	5.590, -Ft	7.099, -Ft
Charlie					
Echo	4.559, -Ft	5.790, -Ft			
Sierra			Sierra	8.490, -Ft	10.782, -Ft
Oscar			Oscar	10.290, -Ft	13.068, -Ft
Zulu	5.740, -Ft	7.290, -Ft			
Max	10.764, -Ft	13.670, -Ft			

2 éves lekötési időszak esetén:

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj	Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen			Invitel területen		
Otthoni (kizárólag lakossági telefonvonalon)					
Alfa					
Tango					
Bravo					
Golf	2.984, -Ft	3.521, -Ft			
Charlie					
Echo	3.457, -Ft	4.079, -Ft			
Sierra					
Oscar					
Zulu	4.244, -Ft	5.008, -Ft			
Max	4.323, -Ft	5.101, -Ft			

A telefonvonal nélküli (csupasz ADSL) szolgáltatások akciós ára 1.214 Ft- + ÁFA (bruttó 1.433 Ft-) felárat tartalmaz, a fenti táblázathoz képest.

2. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás módját az Általános Szerződési Feltételek [7.1.2.](#) pontja szabályozza.

Budapest, 2017. január 01..

Ultraweb Kft.

III. SZ. MELLÉKLET

1. ADSL SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI TERÜLETE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN

1.1. Magyar Telekom szolgáltatási területén

Aba	Ároktő	Balatonmárfafürdő	Berekböszörmény
Abádszalók	Ásványráró	Balatonőszöd	Berekfürdő
Abaliget	Aszaló	Balatonrendes	Beremend
Abasár	Ászár	Balatonszabadi	Berente
Abaújkér	Aszófő	Balatonszárszó	Beret
Abaújszántó	Átány	Balatonszemes	Berettyóújfalú
Abda	Atkár	Balatonszentgyörgy	Berkesd
Abod	Babarc	Balatonszepezd	Berkesz
Abony	Babócsa	Balatonszőlős	Berzék
Ábrahámhegy	Bábolna	Balatonudvari	Berzence
Ács	Babót	Balinka	Besenyőtelek
Acsád	Bácsalmás	Balkány	Besenyőszög
Ácsteszer	Bácsbokod	Ballószög	Bezenye
Adács	Bácsborsod	Balmazújváros	Biatorbágy
Ádánd	Bácsszentgyörgy	Balotaszállás	Bicsérd
Agárd	Bácsszőlős	Balsa	Bicske
Ágasegyháza	Badacsony	Bana	Biharkeresztes
Ágfalva	Badacsonytomaj	Bánhorváti	Biharnagybajom
Aggtelek	Badacsonytördemic	Bánk	Bikács
Ajak	Bagamér	Bánokszentgyörgy	Bocfölde
Aka	Bagod	Bánréve	Boconád
Akasztó	Bágyogszóvár	Bár	Bócsa
Alacska	Baj	Baracska	Bocskai kert
Albertirsa	Baja	Báránd	Bodajk
Alcsútdoboz	Bajánsenye	Barbacs	Bodroghalom
Aldebrő	Bak	Barcs	Bodrogkeresztúr
Almásfüzitő	Bakháza	Bárdudvarnok	Bodrogkisfalud
Álmosd	Bakonszeg	Bársonyos	Bodrogolaszi
Alsóberecki	Bakonybánk	Baskó	Bódvaszilás
Alsógagy	Bakonycsérnye	Báta	Bogács
Alsóörs	Bakonykúti	Bátaapáti	Bogádmindszent
Alsópáhok	Bakonysárkány	Bátaszék	Bogád-Romonya
Alsópetény	Bakonyszombathely	Baté	Bogdása
Alsószőlők	Baktakék	Bátmonostor	Bogyoszló
Alsóújlak	Baktalórántháza	Bátor	Bokod
Alsóvadász	Baktúttós	Bátya	Boldog
Alsózsolca	Balassagyarmat	Batyk	Boldogasszonyfa
Andocs	Balaton	Bázakerettye	Boldogkőváralja
Andornaktálya	Balatonakali	Becsehely	Boldva
Apagy	Balatonboglár	Becske	Bóly
Apátistvánfalva	Balatonederics	Bekecs	Boncodföld
Apc	Balatonfenyves	Bekőce	Bonyhád
Apostag	Balatonföldvár	Bélapátfalva	Borjád
Aranyosapáti	Balatonfüred	Beled	Borota
Aranyosgadány	Balatongyörök	Belezná	Borsfa
Arló	Balatonkeresztúr	Belvárdgyula	Borsodbóta
Arnót	Balatonlelle	Bercel	Borsodivánka

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Borsodnád	Cserkút	Dunakiliti	Feldebrő
Borsodszentgyörgy	Csernely	Dunapataj	Felsőberek
Borsosberény	Cserszegtomaj	Dunaszeg	Felsőcsatár
Bő	Csesztreg	Dunaszekcső	Felsőgagy
Bőcs	Csikéria	Dunaszentbenedek	Felsőhajós
Böhönye	Csincse	Dunaszentgyörgy	Felsőmarác
Bököny	Csitár	Dunaszentmiklós	Felsőnyárad
Bölcske	Csobaj	Dunaszentpál	Felsőnyék
Bőny	Csobánka	Dunasziget	Felsőörs
Bősárpány	Csókakő	Dunatetétlen	Felsőpáhok
Bucsuszentlászló	Csokonyavisonta	Dunavecse	Felsőpetény
Budajenő	Csokvaomány	Dusnok	Felsőrajk
Budakalász	Csolyospálos	Ebes	Felsőszentiván
Budakeszi	Csonkahegyhát	Écs	Felsőtárkány
Budaörs	Csopak	Ecséd	Felsővadász
Budapest	Csór	Edelény	Felsőzsolca
Bugac	Csorna	Edve	Fényeslitke
Buj	Csökmő	Eger	Fertőd
Bük	Csömdér	Egerág	Fertőendréd
Bükkábrány	Csörnyeföld	Egeraracs	Fertőhomok
Bükkaranyos	Csörötnek	Egerbakta	Fertőrákos
Bükkösd	Csurgó	Egerbocs	Fertőszentmiklós
Bükkzsenterzsébet	Dad	Egercsehi	Fertőszéplak
Bükkzsenterzsébet	Dalmand	Egerfarmos	Fityeház
Bükkzsérc	Dámóc	Egerszalók	Foktő
Büttös	Dánszentmiklós	Egerszólát	Fonó
Cák	Darány	Egyek	Fonyód
Cegléd	Darnózseli	Egyházaskozár	Forró
Ceglédbercel	Darvas	Egyházaskozár	Földes
Cibakháza	Dávod	Ellend	Fülökércs
Cigánd	Debrecen	Emőd	Furta
Cirák	Decs	Encs	Fülöpháza
Csabrendek	Dédestapolcsány	Encsencs	Fülöpjakab
Csaholc	Dejtár	Enese	Fülöpszállás
Csákánydoroszló	Demecser	Enying	Füzérkomlós
Csákányoszló	Demjén	Érd	Füzérradvány
Csákberény	Derecske	Erdőbénye	Füzesabony
Csákvár	Detk	Erdőhorváti	Gáborján
Csány	Diósd	Erdőkővesd	Gacsály
Csapod	Diósjenő	Erdősmecske	Gagyvendégi
Csaroda	Diószőlő	Erdőtelek	Galambok
Császár	Dobogókő	Érpatak	Gálosfa
Császártöltés	Domaháza	Érsekcsanak	Galvács
Csátalja	Dománd	Érsekhalma	Gamás
Csatár	Dombóvár	Érsekudvar	Gara
Csatka	Dombrád	Esztár	Garabonc
Csávoly	Domoszló	Eszteregnye	Garadna
Csemő	Dormánd	Ete	Gárdony
Csempeszkopács	Döbrökőz	Etyek	Gátér
Csenger	Döge	Fábiánháza	Gávavencsellő
Csengersima	Dör	Fadd	Géderlak
Csengőd	Drágszél	Fajsz	Gégény
Csenyété	Drávaforrás	Fancsal	Gelén
Csép	Drávaszabolcs	Farád	Gellénháza
Csépa	Drégelypalánk	Farmos	Gelse
Csepreg	Dunaalmás	Fegyvernek	Gencsapáti
Cserépfalu	Dunabogdány	Fehérgyarmat	Geresdlak
Cserépváralja	Dunaegyháza	Fehértó	Gerjen
Cserhátsurány	Dunafalva	Fehérvárcsurgó	Gersekarát
Cserkeszlő	Dunaföldvár	Felcsút	Gesztely

Utolsó módosítás: 2016. október 31.

Hatálya: 2017.január 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Geszteréd	Háromfa	Jánkmajtis	Kercaszomor
Girincs	Harsány	Jánoshalma	Kerecsend
Gógánfa	Harta	Jánossomorja	Kerekegyháza
Golop	Hatvan	Járdánháza	Kereki
Gödre	Hédervár	Jászágó	Kérékteleki
Gönc	Hedrehely	Jászkarajenő	Kérsemjén
Gönyű	Hegyesd	Jáskisér	Keszthely
Görbeháza	Hegyeshalom	Jászladány	Keszű
Görcsöny	Hegykő	Jászsztlászló	Kétdobony
Görcsöndoboka	Hejőbába	Jéke	Kéthely
Görgeteg	Helvécia	Jósvafő	Kétpó
Gutorföldre	Hencida	Juta	Kétújfalu
Gyarmat	Herceghalom	Kaba	Kéty
Gyékényes	Hercegkút	Kadarkút	Kimle
Gyenesdiás	Hercegszántó	Kajdacs	Kincsesbánya
Gyepükaján	Heréd	Kakasd	Királd
Gyermely	Héreg	Kákics	Királyegyháza
Gyirmót	Hernádcéce	Kál	Kisar
Gyóró	Hernádkak	Kállósemjén	Kisbabot
Gyömöre	Hernádnémeti	Kálmánháza	Kisbajcs
Gyöngyös	Hernádvécse	Kalocsa	Kisbér
Gyöngyöshalász	Hét	Kántorjánosi	Kiscsecs
Gyöngyös-Mátraháza	Hetes	Kánya	Kisfalud
Gyöngyösmellék	Heves	Kapolcs	Kisgyőr
Gyöngyösoroszi	Hevesvezekény	Kápolna	Kisigmánd
Gyöngyöspata	Hévíz	Kápolnásnyék	Kisköre
Gyöngyössolymos	Hidasnémeti	Kaposfő	Kiskőrös
Gyöngyöstarján	Hidvégardó	Kaposfüred	Kiskunfélegyháza
Gyönk	Himesháza	Kaposmérő	Kiskunhalas
Győr	Himod	Kapospula	Kiskunmajsa
Györe	Hobol	Kaposvár	Kisláng
Györgyarló	Hodász	Kaposszekcső	Kisléta
Györköny	Hollóháza	Káptalanfa	Kisnána
Győrladamér	Homokmégy	Kapuvár	Kisoroszi
Győrság	Homokszentgyörgy	Kára	Kistokaj
Győrszemere	Homorúd	Karácsond	Kisújszállás
Győrtelek	Homrogd	Karád	Kisunyor
Győrújbarát	Hont	Karcag	Kisvárd
Győrújfal	Horány	Karcsa	Kisvarsány
Győrzámoly	Hort	Karmacs	Kisvejte
Gyulakeszi	Hortobágy	Karos	Kisszállás
Hagyárosbörönd	Hosszúhetény	Kaskantyú	Kocs
Hahót	Hosszúpályi	Katafa	Kocsér
Hajdúbagos	Hőgyész	Katymár	Kocsola
Hajdúböszörmény	Ibrány	Kávás	Kocsord
Hajdúdorog	Igal	Kazincbarcika	Kokad
Hajdúhadház	Ikrény	Kecel	Komádi
Hajdúnánás	Imrehegy	Kecskéd	Komárom
Hajdúsámson	Ináncs	Kecskemét	Komjáti
Hajdúszoboszló	Ipolyvece	Kehidakustány	Komló
Hajdúszovát	Iregszemcse	Kék	Komoró
Hajós	Istenmezeje	Kékcse	Kompolt
Halászi	Istvádi	Kelebia	Kondó
Halmaj	Iszka-szentgyörgy	Kelemér	Kóny
Halmajugra	Isztimér	Kéleshalom	Konyár
Hangács	Iván	Kemecse	Kópháza
Hangony	Ivánc	Kémes	Korlát
Harka	Izsák	Kenderes	Kótaj
Harkakötöny	Izsófalva	Kenéz	Kovácsvágás
Harkány	Jakabszállás	Kengyel	Kozármisleny

Utolsó módosítás: 2016. október 31.

Hatálya: 2017.január 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Köblény	Lövő	Mikófalva	Nagyoroszi
Kökény	Lövőpetri	Mikóháza	Nagypáli
Kölcse	Ludas	Milota	Nagypeterd
Kölesd	Lukásháza	Mindszentgodisa	Nagyrábé
Kölked	Mád	Miske	Nagyrecse
Kömlő	Madaras	Miskolc	Nagyréde
Kömlőd	Madocsa	Miszla	Nagyrosvány
Körmend	Mágocs	Mocsa	Nagyszakácsi
Környe	Magy	Moha	Nagyszentjános
Köröm	Magyaralmás	Mohács	Nagyút
Köröshegy	Magyaratád	Molnári	Nagyvarsány
Kőröstetétlen	Magyarbóly	Molnaszecsőd	Nagyvejke
Körösszakál	Magyarkeresztúr	Monok	Nagyvisnyó
Körösszegapáti	Magyarkeszi	Monostorapáti	Napkor
Kőszárhegy	Magyarlak	Monostorpályi	Naszály
Kőszeg	Magyarnándor	Mór	Nekézseny
Kőszegdoroszló	Magyarsarlós	Móricgát	Nemesbikk
Kőtelek	Magyarszék	Mosonmagyaróvár	Nemesdéd
Kővágóórs	Magyarszentmiklós	Mosonszentmiklós	Nemesgulács
Kővágószőlős	Majs	Mosonszolnok	Nemeske
Krasznokvajda	Makkoshotyka	Mosonudvar	Nemesnádudvar
Kunadacs	Maklár	Mozsgó	Nemesnép
Kunbaja	Mályi	Múcsony	Nemesrempehollós
Kuncsorba	Mándok	Murakeresztúr	Nemesvid
Kunfehértó	Marcali	Muraszemenye	Németkér
Kunhegyes	Máriakálnok	Nábrád	Neszmély
Kunmadaras	Máriakéménd	Nádasd	Nézsza
Kunszállás	Máriapócs	Nádudvar	Nikla
Kunszentmárton	Markaz	Nagyatád	Nógrád
Kunszentmiklós	Markotabödöge	Nagybajcs	Nógrádkövesd
Kunsziget	Martfű	Nagybajom	Nógrádmarcál
Kupa	Martonvásár	Nagybaracska	Nógrádsáp
Kurd	Mátészalka	Nagyberény	Noszvaj
Kurityán	Mátételke	Nagyberki	Nova
Kutas	Mátraderecske	Nagycenk	Novaj
Lábod	Mátraszentimre	Nagycsécs	Novajdrány
Lácacséke	Mecsér	Nagydobos	Nőtincs
Ladánybene	Megyaszó	Nagydorog	Nyárlőrinc
Lajosmizse	Méhtelek	Nagyecsed	Nyársapát
Lak	Mélykút	Nagyfüged	Nyékládháza
Lakitelek	Méra	Nagygeresd	Nyírábrány
Lakócsa	Merenye	Nagyhalász	Nyíracsad
Lánycsók	Mernye	Nagyharsány	Nyíradony
Leányfalu	Meszes	Nagyhegyes	Nyírbátor
Lébény	Mesztegnyő	Nagyigmánd	Nyírbéltek
Legyesbénye	Mezőcsát	Nagyiván	Nyírbogát
Lengyeltóti	Mezőkeresztes	Nagykálló	Nyírbogdány
Lenti	Mezőkövesd	Nagykanizsa	Nyírcsaholy
Lepsény	Mezőnagymihály	Nagykapornak	Nyírcsászári
Lesencetomaj	Mezőnyárad	Nagykerek	Nyíregyháza
Létavértes	Mezőőrs	Nagykónyi	Nyírgelse
Letenye	Mezőszemere	Nagykovácsi	Nyírkársz
Levél	Mezőtárkány	Nagykozár	Nyírlugos
Levelek	Mezőtúr	Nagykökényes	Nyírmada
Lippó	Mezőzombor	Nagykőrös	Nyírmeggyes
Lispezsentadorján	Miháld	Nagykőrű	Nyírmihálydi
Lothárd	Mihályi	Nagylengyel	Nyírpazony
Lovas	Mikebuda	Nagylózs	Nyírtass
Lovasberény	Mikepércs	Nagymányok	Nyírtelek
Lőrinci	Miklósi	Nagynyárad	Nyírtura

Utolsó módosítás: 2016. október 31.

Hatálya: 2017.január 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Nyúl	Pereked	Rétság	Soltszentimre
Óhíd	Peresztég	Révfülöp	Soltvadkert
Olasz	Perkupa	Rezi	Solymár
Olaszliszka	Pétervására	Ricse	Som
Onga	Petneháza	Romhány	Somberek
Ónod	Petőfibánya	Rózsály	Somogyacsa
Ópályi	Petőfiszállás	Rózsaszentmárton	Somogyapáti
Ordas	Petőháza	Röjtökmuzsaj	Somogyegres
Orfű	Pilisborosjenő	Rudabánya	Somogyfajsz
Orgovány	Piliscsaba	Rum	Somogyjád
Ormosbánya	Pilisjászfalu	Ságvár	Somogymeggyes
Oroszlány	Pilisvörösvár	Sajóbábony	Somogytúr
Osli	Pilisszántó	Sajóecseg	Somogyvár
Ostoros	Pilisszentiván	Sajókápolna	Somogyzsitfa
Oszlár	Pilisszentkereszt	Sajókaza	Soponya
Ózd	Pilisszentlászló	Sajókeresztúr	Sopron
Ozmánbük	Pincehely	Sajólád	Sopron-Balf
Ozora	Piricse	Sajólászlófalva	Sopronhorpács
Őcsény	Pirtó	Sajónémeti	Sopronkövesd
Őcsöd	Pocsaj	Sajópálfala	Sormás
Ökörítőfülpös	Pócsmegyer	Sajópetri	Sóskút
Öregcsertő	Pogány	Sajópüspöki	Söjtör
Órhalom	Pókaszeptek	Sajósenye	Söpte
Órimagyarósd	Polgár	Sajószentpéter	Sukoró
Óriszentpéter	Polgárdi	Sajószöged	Súr
Örményes	Pomáz	Sajóvámos	Surány
Ósi	Porcsalma	Sajtoskál	Surd
Öttevény	Poroszló	Sály	Sükösd
Pácin	Porrogszentkirály	Sámod	Sümeg
Pacsa	Prügy	Sáránd	Sümegprága
Páhi	Pusztakovácsi	Sárazsadány	Szabadbattyán
Páka	Pusztamagyaród	Sárhida	Szabadszállás
Pákozd	Pusztaszentlászló	Sárkeresztes	Szabadszentkirály
Paks	Pusztavám	Sármellék	Szabolcsbáka
Pálfa	Pusztazámor	Sárospatak	Szajk
Pálháza	Putnok	Sárrétudvari	Szajol
Pálmonostora	Püspökladány	Sárród	Szakcs
Pálosvörösmart	Püspökmolnári	Sárszentmihály	Szakmár
Palotabozsok	Rábacsécsény	Sarud	Szakoly
Paloznak	Rábakecöl	Sásd	Száksszend
Pamlény	Rábapatona	Sáska	Szalánta
Pannonhalma	Rábatamási	Sáta	Szalaszend
Panyola	Radostyán	Sátoraljaújhely	Szálka
Pap	Ragály	Sátorhely	Szalkszentmárton
Parád	Rajka	Sávoly	Szalonna
Parádsasvár	Rakaca	Sé	Szamosbecs
Parasznya	Rakacaszend	Selyeb	Szamoszeg
Paszab	Rakamaz	Sellye	Szanda
Pat	Rákóczifalva	Semlyén	Szank
Patak	Rákócziújfalú	Sényő	Szany
Pátka	Rátka	Seregélyes	Szár
Pátroha	Ravazd	Serényfalva	Szárföld
Patvarc	Recsk	Siklós	Szárliget
Páty	Réde	Simonfa	Szarvaskend
Pázmánd	Rédics	Simontornya	Szarvaskő
Pécs	Regöly	Sióagárd	Szászfa
Pellérd	Rém	Siófok	Százhalombatta
Pér	Remeteszőlős	Sírok	Szederkény
Perbál	Répáshuta	Sokorópátka	Szedres
Perecse	Resznek	Solt	Szegi

Utolsó módosítás: 2016. október 31.

Hatálya: 2017.január 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Szegilong	Taktaharkány	Tiszainoka	Újléta
Székely	Taktakenéz	Tiszajenő	Újpetre
Székelyszabar	Taktaszada	Tizsakanyár	Újsolt
Székesfehérvár	Taliándörög	Tizsakarád	Újszász
Szekszárd	Tállya	Tizsakécske	Újszentmargita
Szelevény	Tamási	Tizsakesz	Újszilvás
Szemenye	Tápiógyörgye	Tizsakürt	Újtelek
Szemere	Tápiószele	Tizsaladány	Újudvar
Szendehely	Tápiószőlős	Tizsalók	Ukk
Szendrő	Táplánszentkereszt	Tizsalúc	Uszód
Szendrőlád	Tapolca	Tizsanagyfalu	Üröm
Szenna	Tapsony	Tizsanána	Vadosfa
Szentantalfa	Tarcal	Tizsaörs	Vágáshuta
Szentbalázs	Tard	Tizsapalkonya	Vajdác
Szentborbás	Tardona	Tizsapüspöki	Vajszló
Szentdén	Tardos	Tizsaroff	Vál
Szentendre	Tarján	Tizsasas	Vállaj
Szentgotthárd	Tárkány	Tizsasúly	Vámosgyörk
Szentgyörgyvölgy	Tarnabod	Tizsaszalka	Vámosoroszi
Szentistván	Tarnalelesz	Tizsaszentimre	Vámspércs
Szentkirály	Tarnaméra	Tizsaszőlős	Vámosújfal
Szentlászló	Tarnaörs	Tizsatardos	Vámosszabadi
Szentlisló	Tarnaszentmária	Tizsatarján	Varbó
Szentlőrinc	Tarnaszentmiklós	Tizsatenyő	Várdomb
Szentpéterúr	Tárnok	Tizsaug	Városföld
Szepetnek	Táska	Tizsaújváros	Vasalja
Szeremle	Tass	Tizsaval	Vásárosdombó
Szerencs	Taszár	Tizsavárkony	Vásárosfal
Szerep	Tata	Tizsavasvári	Vásárosnamény
Szigetmonostor	Tatabánya	Tizstaberek	Vaskút
Szigetvár	Tataháza	Tófal	Vaspör
Szigliget	Tázlár	Tófej	Vasvár
Szihalom	Téglás	Tokaj	Vasszécseny
Szikszó	Tekenye	Tolcsva	Vasszentmihály
Szil	Telki	Told	Vát
Szilsárkány	Tengelic	Tolna	Vatta
Szilvagy	Tenk	Tolnanémedi	Vécs
Szilvásvár	Tényő	Tomajmonostora	Velence
Szin	Tépe	Tompa	Véménd
Szinpetri	Terény	Tordas	Vép
Szintistván	Tereske	Tornaszentjakab	Verpelét
Szirmabesenyő	Teskánd	Tornyosnémeti	Versend
Szólád	Tét	Tornyospálca	Vértessoglár
Szolnok	Tevel	Torony	Vértessomló
Szombathely	Tibolddaróc	Tószeg	Vértestolna
Szomód	Tihany	Tótszerdahely	Vértesszőlős
Szomolya	Tinnye	Tök	Vése
Szomor	Tiszaalpár	Töltéstava	Veskény
Szorosad	Tizsabalolna	Törökbálint	Veszprémgalsa
Szőlősd	Tizsaber	Törökszentmiklós	Vezseny
Szuhakálló	Tizsabezdéd	Törtel	Villány
Szulok	Tizsabó	Töttös	Vindornafok
Szúcsi	Tizsacsermely	Tunyogmatolcs	Visegrád
Szügy	Tizsada	Túrkeve	Visonta
Tab	Tizsaderzs	Túrricse	Visznek
Tabajd	Tizsaeszlár	Tuzsér	Vitnyéd
Tabdi	Tizsaföldvár	Türje	Vizsoly
Tác	Tizsafüred	Tyukod	Vonyarcvashegy
Tahitófalu	Tizsagyenda	Újfehértó	Völcsej
Taktabáj	Tizsaigar	Újiráz	Zádorfalva

Utolsó módosítás: 2016. október 31.

Hatálya: 2017.január 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Zagyvarékas
Zagyvaszántó
Záhony
Zákányfalú
Zala
Zalaapáti
Zalabér
Zalaboldogfa
Zalacsány
Zalacséb
Zalaegerszeg
Zalagyömörő
Zalagyömrő
Zalahaláp
Zalaháshágy
Zalakaros
Zalakomár
Zalalövő
Zalaszabar
Zalaszántó
Zalaszentbalázs
Zalaszentgrót
Zalaszentgyörgy
Zalaszentiván
Zalaszentjakab
Zaláta
Zalatárnok
Zalavár
Zalkod
Zamárdi
Zámoly
Zánka
Zaránk
Zemplénagárd
Zomba
Zsáka
Zsámbék
Zsana
Zselicszentpál
Zsurk

1.2. Invitel szolgáltatási területén

Ajka	Csomád	Geszt	Kisgéc
Algyő	Csongrád	Göd	Kishartyán
Alsótold	Csorvás	Gödöllő	Kiskundorozsma
Apácatorna	Csömör	Gyapjas	Kismaros
Apátfalva	Csörög	Gyomaendrőd	Kisnémedi
Árpádhalom	Csővár	Gyula	Kistarcsa
Ásotthalom	Dág	Gyulavári	Kistelek
Aszód	Dány	Halásztelek	Kisterenye
Bag	Dány	Halásztelek	Kiszombor
Bajna	Délegyháza	Héhalom	Klárafalva
Bajót	Derekegyháza	Hévízgyörk	Kondoros
Bakonybél	Derkovics	Hódmezővásárhely	Kosd
Bakonygyepes	Deszk	Hunya	Kóspallag
Bakonyszentkirály	Dévaványa	Igar	Kozárd
Bakonyszentlászló	Doboz	Iklad	Körösladány
Baks	Dóc	Ipolydamásd	Körösnagyharsány
Balástya	Domaszék	Ipolytölgyes	Köröstarcsa
Balatonaliga	Dombegyház	Isaszeg	Kötegyán
Balatonalmádi	Dombiratos	Jánoshida	Kunágota
Bárna	Domonyvölgy	Jásd	Kutasó
Batida	Dorog	Jászalsószentgyörgy	Kútvolgy
Bátonyterenye	Dorogháza	Jászapáti	Kübekháza
Battonya	Dömös	Jászárokszállás	Leányvár
Békés	Dömsöd	Jobbágyi	Letkés
Békéscsaba	Dunakeszi	Káld	Litke
Békésszentandrás	Ecseg	Kálló	Lökösháza
Bélmegyer	Ecsefalva	Kányás	Ludányhalászi
Bencúrfalva	Egyházasdengeleg	Karancsalja	Magyarbánhegyes
Bér	Elek	Karancskeszti	Magyardombegyház
Beszterce	Endrefalva	Karancslapujtő	Magyargéc
Biharugra	Eperjes	Karancsság	Magyargencs
Bokor	Epöl	Kardos	Magyartés
Bokros	Erdőkürt	Kardoskút	Makó
Bordány	Erdőkertes	Kartal	Makó-Rákos
Bökény	Erdőtarcsa	Kaszaper	Malomsok
Börzsönyliget	Erzsébet	Kazár	Máriahalom
Buják	Esztergom	Kecskés	Márianosztra
Cece	Fábiánsebestyén	Kemence	Márkháza
Cered	Farkasgyepű	Kerepes	Maroslele
Csabacsúd	Felsőtold	Kertészsziget	Marostő
Csanádapáca	Ferencszállás	Kesztölc	Mártély
Csanádpalota	Forráskút	Kétegyháza	Mátraalmás
Csanytelek	Fót	Kétsoprony	Mátrakeresztés
Csárdaszállás	Füzesgyarmat	Kevermes	Mátramindszent
Csengele	Galgagyörk	Királyhegyes	Mátraszele
Cserebökény	Galgahévíz	Kisapostag	Mátraterenye
Cserhátszentiván	Galgamácsa	Kisbágyon	Mátraverebély
Csetény	Garáb	Kisbárkány	Medgyesbodzás
Csolnok	Gerendás	Kisdombegyház	Medgyesegyháza

Mezőberény	Őrbottyán	Szabadkígyós	Tura
Mezőgyán	Örménykút	Szada	Ugod
Mezőhegyes	Öttömös	Szarvas	Újkígyós
Mezőkovácsháza	Palotás	Szarvasgede	Újszentiván
Mihálygerge	Pápa	Szatymaz	Úrkút
Mindszent	Pápasalamon	Szécsény	Üllés
Mizserfa	Pápateszér	Szeged	Vác
Mogyoród	Pásztó	Szeghalom	Vácduka
Mórahalom	Pécel	Szegvár	Vácegres
Móraváros	Penc	Székkutas	Váchartyán
Murony	Perőcsény	Szentes	Váckisújfalu
Nádújfalu	Pitvaros	Szentkút	Vácrátót
Nagybánhegyes	Pusztaföldvár	Szigethalom	Vácszentlászló
Nagybárány	Pusztamérges	Szigetszentmárton	Valkó
Nagybátony	Pusztatottlaka	Szigetszentmiklós	Vámosmikola
Nagybörzsöny	Pusztaszer	Szikáncs	Várpalota
Nagykamarás	Püspök	Sziksós	Varsány
Nagykeresztúr	Püspökhátvan	Szilasliget	Veresegyház
Nagylak	Püspökszilágy	Szilaspogony	Verőce
Nagymágocs	Ráckeve	Szirák	Verseg
Nagymaros	Rád	Szob	Vésztő
Nagyszénás	Rimóc	Szokolya	Zabar
Nagytarcsa	Rószke	Szód	Zagyvapálfalva
Nagytőke	Ruzsa	Szódliget	Zagyvarózna
Nemti	Salgótarján	Szőreg	Zákányszék
Nógrádsipek	Sámsonháza	Szuha	Zebegény
Nógrádszakál	Sándorfalva	Tápé	Zsadány
Óföldséék	Sárbogárd	Telekgerendás	Zsámbok
Okány	Sarkad	Temesvári	Zsombó
Ópusztaszer	Sarkadkeresztúr	Tokod	
Orosháza	Somos	Tokodaltáró	
Ostffyasszonyfa	Susán	Tótkomlós	

2. Mikrohullámú elérésen nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi lefedettsége település szerinti bontásban

Szolnok, Besenyszög-Palotás, Rákóczi-falva

IV. sz. melléklet

Az egyes internet szolgáltatások kínált és garantált sebesség értékei

ADSL szolgáltatás

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen		Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s) T-Com területen
Alfa:	0,12/1,28	0,06/0,16
Tango:	0,19/2,00	0,06/0,19
Bravo:	0,25/4,00	0,09/0,25
Golf:	0,50/5,00	0,19/1,00
Charlie:	0,50/8,00	0,19/0,48
Echo:	0,50/10,00	0,20/1,00
Sierra:	0,50/10,00	0,25/3,00
Oscar:	0,90/15,00	0,5/5,00
Delta:	1,00/18,00	0,31/0,94
Zulu:	1,00/20,00	0,50/10,00
Max:	5,00/30,00	1,00/20,00
VDSL:	5,00/24,41	1,00/4,00
PowerDSL:	10,00/48,83	2,00/8,00

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) Invitel/Invitel területen		Garantált feltöltési/letöltési se-besség (Mbit/s) Invitel/Invitel területen
Alfa:	0,12/1,28	0,06/0,16
Bravo:	0,25/4,00	0,09/0,25
Golf:	0,50/5,00	0,19/1,00
Charlie:	0,50/8,00	0,19/0,48
Sierra:	0,50/10,00	0,25/3,00
Oscar:	0,90/15,00	0,25/5,00
Delta:	1,00/18,00	0,31/0,94

A hozzáféréseken **elérhető aktuális sebességértékeket** az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

Szerver elhelyezés szolgáltatás

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s)		Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s)
BIX felé:	100,00/100,00	10,00/10,00
egyéb irányokba:	100,00/100,00	1,00/1,00

A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

Bérelt vonali internet szolgáltatás

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen		Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s) T-Com területen
Bérelt vonal 2M	2,00/2,00	2,00/2,00
Bérelt vonal 8M	8,00/8,00	8,00/8,00
Bérelt vonal 20M	20,00/20,00	20,00/20,00
Bérelt vonal 50M	50,00/50,00	50,00/50,00
Bérelt vonal 100M	100,00/100,00	100,00/100,00

A ténylegesen alkalmazott értékek a választott előfizetői szerződés függvényei.

Mikrohullámú internet szolgáltatás

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s)		Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s)
Mikro 512:	0,50/0,50	0,25/0,25
Mikro 1024:	1,00/1,00	0,25/0,25

A ténylegesen alkalmazott értékek a választott előfizetői szerződés függvényei. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékek a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján

Sor-szám	Minőségi mutató ne-ve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
1	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [nap]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdni.	15 nap
2	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az	72 óra

	80%-ban. [óra]	időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	
3	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap). [nap]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a Szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az Előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	30 nap
4	Éves szintű rendelkezésre állási idő A szolgáltatás rendelkezésre állása A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. [%]	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a Szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	<u>Lásd</u> <u>4.1.4.</u> <u>pont</u>

5	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén. A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A bejelentkezési arány mérési alapja hívásszoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	75 %
6	Le- és feltöltési sebesség [Mbit/s]	A Szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon mért le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], értékeket csökkenő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nál kapott érték. Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.	A hálózati szolgálat ászminőségi követelmények szerinti célértékek megegyeznek a lenti 4.1.1. pontban szereplő garantált értékekkel