

**Az ULTRAWEB Számítástechnikai, Kereskedelmi és  
Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság 2007. március 12.  
napjával hatályba lépő**

**„INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK”  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

1.	A szolgáltató neve, címe.	5
2.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.	5
2.1.	Internet hozzáférési szolgáltatás	5
2.2.	Kiegészítő szolgáltatások	6
2.3.	Szolgáltatáscsomagok leírása	6
3.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai, szolgáltató váltás.	6
3.1.	Az előfizetői szerződés megkötése	6
3.1.1.	Szerződéskötés írásban	7
3.1.2.	Szerződéskötés szóban	7
3.1.3.	Szerződéskötés ráutaló magatartással	7
3.2.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	7
3.2.1.	Műszaki feltételek	7
3.2.2.	Személyi feltételek	8
3.3.	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.	9
3.3.1.	Időbeli korlátok	9
3.3.2.	Földrajzi korlátok	9
3.4.	Szolgáltató váltás	9
3.4.1.	A szolgáltatótól igénybevett ADSL-szolgáltatás lemondása esetén	9
3.4.2.	Szolgáltatónál történő ADSL-szolgáltatás előfizetés más szolgáltatónál történő lemondást követően	9
4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva.	10
5.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.	11
6.	Az előfizető meghatározása, az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.	11
6.1.	Az előfizető meghatározása	11
6.1.1.	Egyéni előfizető	11
6.1.2.	Üzleti/Intézményi előfizető	12
6.1.3.	Költségviselő	12
6.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	12
6.3.	Az előfizetői jogviszony létrejötte	13
6.4.	A legrövidebb szerződési időszak	13
7.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.	13
7.1.	Az egyéni előfizetői szerződés módosítása	13
7.2.	Az ÁSZF módosítása	14
7.3.	A szolgáltatási díjak módosítása	14
7.4.	Változás az előfizető adataiban	14
7.5.	Változás az előfizetői jellegben	14

7.6.	Átírás	15
7.7.	Sávszélesség váltása (csomagváltás)	15
7.8.	Áthelyezés	15
8.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.	16
8.1.	A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	16
8.1.1.	Az előfizető kérelme alapján	16
8.1.2.	Nem az előfizető kérése alapján	16
8.2.	A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén	16
8.3.	A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén	17
9.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.	17
10.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.	17
10.1.	Az előfizetői szerződés hatálya	18
10.2.	A szerződés megszűnésének esetei	18
10.2.1.	A szerződés felmondása az előfizető részéről	18
10.2.2.	A szerződés felmondása a szolgáltató részéről	19
10.2.3.	Felmondás díj nem fizetése miatt	19
10.3.	A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén	20
10.3.1.	Díjfizetés	20
10.3.2.	Technikai eszközök	20
10.3.3.	E-mail címek	20
10.3.4.	Új szerződés kötése	20
11.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.	20
12.	Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).	21
12.1.	Az ügyfélszolgálat működése	21
12.2.	Az előfizetők tájékoztatása	22
12.3.	Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése	22
12.4.	Előfizetői panaszok kezelése	22
12.5.	Díjreklamáció intézése	22
12.6.	Kötbér és kártérítési igények intézése	23
13.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.	23
13.1.	A szolgáltató kártérítési felelőssége	23
13.2.	A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége	24
13.3.	A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke	24
13.4.	A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	24
14.	Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei.	25
15.	Adatkezelés, adatbiztonság.	25
16.	Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.	26
16.1.	A szolgáltatások díjainak megállapítása	26
16.2.	Előfizetési díjak	26
16.3.	Forgalmi díjak	26
16.4.	Egyszeri díjak	26
16.4.1.	Belépési díj	26
16.4.2.	Átírási díj	26
16.4.3.	Jellegváltóztatási díj	27
16.4.4.	Áthelyezési díj	27

16.4.5.	Visszaállítási díj	27
16.4.6.	Sávszélesség-/csomagváltási díj	27
16.4.7.	Expressz létesítési díj	27
16.4.8.	Szolgáltató váltás díja	27
16.4.9.	Téves riasztás díja	27
16.4.10.	Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja	27
16.4.11.	Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja	28
16.4.12.	Hiteles dokumentum igénylés díja	28
16.5.	Kedvezmények	28
16.6.	A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	28
16.6.1.	Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén	28
16.6.2.	Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén	29
16.7.	Késedelmi kamat	29
16.8.	A díjfizetés módja	29
16.9.	Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj	29
16.10.	Szünetelés esetén fizetendő díj	30
16.11.	A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj	30
16.12.	A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke	30
16.13.	Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámolása	31
16.14.	A kapsoltvonalú Internet szolgáltatás számlázása	31
17.	Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatás.	31
18.	A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.	31
19.	A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.	31
20.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.	32
21.	Az általános szerződési feltételek hatályba lépésével kapcsolatos rendelkezések.	32
1.	Kapsolt vonali Internet Hozzáférési szolgáltatás	34
1.1.	A szolgáltatás leírása	34
1.2.	A szolgáltatás használatához szükséges technikai eszközök	34
1.3.	Minőségi célértékek	34
1.3.1.	Rendelkezésre állási idő	34
1.3.2.	Rendelkezésre állási idő mérése	34
1.3.3.	Sávszélesség	35
1.3.4.	Sávszélesség mérése	35
1.3.5.	A megfelelő fogadóképesség biztosítása	35
1.3.6.	A megfelelő fogadóképesség mérése	35
1.3.7.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	35
1.4.	A szolgáltatás egyéb feltételei	35
2.	ADSL ALAPÚ Internet hozzáférési szolgáltatás	35
2.1.	A szolgáltatás leírása	35
2.2.	A szolgáltatás használatához szükséges eszközök	36
2.3.	Minőségi célértékek	36
2.3.1.	Rendelkezésre állás	36
2.3.2.	Rendelkezésre állás mérése	36
2.3.3.	Sávszélesség	36
2.3.4.	Sávszélesség mérése	37
2.3.5.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	37
2.4.	A szolgáltatás egyéb feltételei	37
3.	Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás	38
3.1.	A szolgáltatás leírása	38
3.2.	A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök	38
3.3.	Minőségi célértékek	38
3.3.1.	Rendelkezésre állási idő	38
3.3.2.	Rendelkezésre állás mérése	38
3.3.3.	Sávszélesség	39

3.3.4.	Sávszélesség mérése	39
3.3.5.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	39
3.4.	A szolgáltatás egyéb feltételei	39
4.	Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás	39
4.1.	A szolgáltatás leírása	39
4.2.	A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök	39
4.3.	Minőségi célértékek	39
4.3.1.	Sávszélesség	39
4.3.2.	Rendelkezésre állás	39
4.3.3.	Rendelkezésre állás mérése	40
4.3.4.	Sávszélesség mérése	40
4.3.5.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	40
4.4.	Egyéb feltételek	40
5.	Szerver alapú Internet szolgáltatások	40
5.1.	A szolgáltatás leírása	40
5.2.	Minőségi célértékek	41
5.2.1.	A rendelkezésre állás mérése	41
1.	Jogszábeli háttér	42
2.	A szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama	42
3.	A szolgáltató titoktartási kötelezettsége	44
4.	Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok	45
5.	Az adatok továbbításának esetei	45
6.	Előfizetői címtár	46
7.	A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága	46
8.	Adatbiztonság	46
8.1.	A szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések	46
8.2.	Az előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések	47
9.	A szolgáltató adatvédelmi felelőse	47
1.	Tiltott elektronikus levelezés	49
2.	Jogosulatlan hozzáférés	49
3.	Jogsértő tartalom közzététele	49
1.	KAPCSOLT VONALI SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK	50
2.	ADSL SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK	50
3.	BÉRELT VONALI SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK	53
4.	MIKROHULLÁMÚ SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK	54
5.	SZERVER HOSTING SZOLGÁLTATÁS	55
6.	TÁRTERÜLET BÉRLET SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK	55
7.	DOMAIN REGISZTRÁCIÓ ÉS FENNTARTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK	55
8.	EGYSZERI DÍJAK	56

Az **ULTRAWEB Számítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** Internet hozzáférési szolgáltatást az előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: „ÁSZF”) szerint nyújtja.

## 1. A szolgáltató neve, címe.

A szolgáltató cégneve: ULTRAWEB Számítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
A szolgáltató rövidített cégneve: ULTRAWEB Kft.  
A szolgáltató székhelye: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 3.

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

ULTRAWEB Ügyfélszolgálati Iroda  
Cím: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 3.  
Telefon (ADSL): (06-1)-237-1862  
Telefon (minden egyéb): (06-70)-526-7023  
E-mail: [info@ultraweb.hu](mailto:info@ultraweb.hu)

Az ügyfélszolgálat telefonon folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető.

A továbbiakban „szolgáltató”-nak jelölve.

## 2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.

A szolgáltató az előfizetők számára Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt (a továbbiakban együttesen „szolgáltatás”-nak jelölve).

### 2.1. 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 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 megfelelés 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, ADSL összeköttetés, helyi hurok).

## **2.2. 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 rendelhetnek meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Internet szolgáltatást igénybe vevő előfizetői kör veheti igénybe.

## **2.3. 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 IV. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

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

A szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy (igénylő) és a szolgáltató között az igénylő ajánlata alapján létrejött előfizetői szerződés alapján kerülhet sor. Az előfizetői szerződés jelen ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből tevődik össze. Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az igénylő elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását, továbbá a szolgáltatás díjait.

### **3.1. Az előfizetői szerződés megkötése**

Az igénylő írásban, szóban vagy elektronikus úton jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, ezt követően a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a választott szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az egyedi előfizetői szerződés megkötésének formai és eljárási szabályairól. A szolgáltató és az igénylő az egyedi előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg.

Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek (írásban, szóban vagy ráutaló magatartással) egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az előfizető szerződésszerű teljesítését.

### **3.1.1. Szerződéskötés írásban**

Az írásbeli szerződés megkötését a szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a szolgáltatóhoz megérkezik. A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést, jelen ÁSZF kivonatát, valamint – az előfizető kérése esetén – jelen ÁSZF egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja.

### **3.1.2. Szerződéskötés szóban**

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére 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. A szerződés a visszaigazolás igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

### **3.1.3. Szerződéskötés ráutaló magatartással**

#### **3.1.3.1. Interneten keresztül**

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. A szolgáltató az ajánlat elfogadását az igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kööttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek között a visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

#### **3.1.3.2. Szolgáltatás igénybevételével**

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés a szolgáltatás előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

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

### **3.2.1. Műszaki feltételek**

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői hozzáférési ponttal és a szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

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 vállalja. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. A szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

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.

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 kiszállására a szolgáltatás üzembe helyezése végett, hanem a szolgáltatás megrendelésekor a szükséges végberendezés tulajdonjogát/használati jogosultságát 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.

### **3.2.2. Személyi feltételek**

A szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

A szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek külön megállapodása esetén köt előfizetői szerződést.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót és jelszót (kódot) csak az előfizetővel közli, a szolgáltatót a jelszó (kód) tekintetében harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli. Az előfizető a jelszót (kódot) köteles titokban tartani. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik.

Az előfizető a szolgáltatás használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik.

Az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen ÁSZF III. számú mellékletében részletezett Etikai kódexben foglalt előírásokat betartani.



### **3.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.**

#### **3.3.1. 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.

#### **3.3.2. Földrajzi korlátok**

A szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás egyes típusait azonban csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni. 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, földrajzi és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

### **3.4. Szolgáltató váltás**

A leszerelés nélkül megvalósuló szolgáltató váltás biztosításának átfutási ideje nagyon rövid, ezért a folyamatban az előfizetőnek is aktív szerepet kell vállalnia. Amennyiben a rá vonatkozó határidőket nem tartja be, az érintett szolgáltatók nem tudják biztosítani a leszerelés nélkül megvalósuló szolgáltató váltást, erre az esetre a szolgáltató felelősségét kizárja.

#### **3.4.1. A szolgáltatótól igénybevett ADSL-szolgáltatás lemondása esetén**

Az előfizető lemondási szándékáról írásban köteles tájékoztatni a szolgáltatót. A lemondási dokumentumot a szolgáltató az (06-56)-523-110 fax számon, vagy az 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 3. postai címen fogadja.

A szolgáltató a lemondási dokumentum kézhezvételét követő 8 napon belül nyilatkozik arról, hogy az előfizető számára biztosítja-e a szolgáltató váltással megvalósuló ADSL-szolgáltatás lemondást, azaz az előfizetői szerződés megszüntetését. A lemondás elfogadása abban az esetben lehetséges, amennyiben az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben nem áll fenn lejárt számlatartozása, illetve nem rendelkezik érvényes hűségnyilatkozattal. Érvényes hűségnyilatkozat esetén – azaz a vállalt időtartamon belül - a szerződés megszüntetése csak az ÁSZF 16.9. pontjában írt előfizetői fizetési kötelezettségek teljesítése mellett foganatosítható.

Pozitív válasz esetén az előfizető számára (faxon vagy az előfizetéshez tartozó címre küldött e-mailben) a szolgáltató megküldi a szerződés megszüntetéséről szóló nyilatkozatot, melyben igazolja, hogy az előfizetőnek vele szemben tartozása nem áll fenn, illetve egyidejűleg a távközlési alapszolgáltató felé jelzi a szolgáltatás szolgáltató váltással történő megszüntetését.

Az előfizető a szerződés megszüntetéséről szóló nyilatkozat birtokában a választott új Internet szolgáltatónál megrendeli az ADSL-szolgáltatást. A szolgáltató a lemondást a távközlési alapszolgáltató felé „ISP váltás” jelzéssel küldi át. Amennyiben a szolgáltatónak számlatartozás vagy egyéb probléma okán nem áll módjában kiállítani a szerződés megszüntetéséről szóló nyilatkozatot, úgy erről az előfizetőt írásban (postai úton vagy e-mailben) tájékoztatja.

#### **3.4.2. Szolgáltatónál történő ADSL-szolgáltatás előfizetés más szolgáltatónál történő lemondást követően**

A szolgáltató ADSL-szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötési procedúra lefolytatásán keresztül - illetve az előfizető egyedi előfizetői szerződésében - rögzítésre kerül, hogy az előfizető az ADSL-szolgáltatást szolgáltató váltással kívánja igénybe venni. Ezáltal az előfizető akként nyilatkozik, hogy a korábbi szolgáltatójánál a szerződés megszüntetéséről szóló nyilatkozat beszerezte, korábbi szolgáltatójánál nincs lejárt számlatartozása, valamint a szolgáltató váltásra vonatkozó szabályozást megismerte és elfogadta.

Az előfizető a megrendelés mellé köteles csatolni, illetve postán vagy faxon a szolgáltató és a távközlési alapszolgáltató részére egyaránt eljuttatni a korábbi Internet szolgáltató szerződés megszüntetéséről szóló nyilatkozatát, melyben igazolja, hogy az előfizetőnek vele szemben tartozása nem áll fenn - a szolgáltató csak ennek birtokában tudja fogadni a megrendelést. A megrendelést a szolgáltató a távközlési alapszolgáltató irányába „ISP-váltás” megjelöléssel küldi át.

#### **3.4.2.1. A leszerelés nélkül megvalósuló szolgáltató váltás feltételei**

- A korábbi Internet szolgáltató szerződés megszüntetéséről szóló nyilatkozata és a szolgáltató előfizetővel kötött egyedi előfizetői szerződésre alapított megrendelése maximum öt munkanapos időintervallumban összetalálkozzon a távközlési alapszolgáltató támogató rendszereiben.
- Az előfizetőnek ne álljon fenn telefondíj tartozása a távközlési alapszolgáltatóval szemben.
- Az előfizetőnek a korábbi Internet szolgáltató felé ne álljon fenn díjtartozása.
- A szolgáltató váltás során az előfizetőnél lévő modem tulajdonlásában nem történik változás, így a „szereld magad” csomaggal rendelkező előfizetők esetében a leszerelés nélkül megvalósuló szolgáltató váltás feltétele, hogy az új szolgáltatónál is csak „szereld magad” csomagra köthet szerződést, illetve a nem „szereld magad” típusú csomaggal rendelkező előfizető csak nem „szereld magad” típusú csomagra válthat.
- Szolgáltató váltás esetén az előfizető köteles a korábbi szolgáltató felé fennálló számlatartozásait a szerződés megszüntetésének időpontjáig terjedő időszakban teljes mértékben megfizetni.

#### **3.4.2.2. A leszereléssel megvalósuló szolgáltató váltás feltételei**

- Az előfizetőnek ne álljon fenn telefondíj tartozása a távközlési alapszolgáltatóval szemben.
- Az előfizetőnek a korábbi Internet szolgáltató felé ne álljon fenn díjtartozása.
- Szolgáltató váltás esetén az előfizető köteles a korábbi szolgáltató felé fennálló számlatartozásait a szerződés megszüntetésének időpontjáig terjedő időszakban teljes mértékben megfizetni.

### **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva.**

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja (minőségi célérték: 30 nap, vállalt minimálérték: 30 nap), amennyiben az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltató és az előfizető ettől eltérően nem rendelkeznek.

A szolgáltató egyes szolgáltatások létesítését az előfizető erre irányuló igénye esetén a szerződés létrejöttét követő 5 munkanapon belül biztosítja, amennyiben a létesítési időpontban sikerül megállapodni, és az előfizető biztosítja a létesítési helyre történő bejutást, illetve a munkavégzést (expressz létesítés; minőségi célérték: 5 munkanap, vállalt minimálérték: 5 munkanap). Amennyiben a létesítési időpontban nem sikerül megállapodni, vagy az előfizető nem biztosítja a létesítési helyre történő bejutást, illetve a szakszerű munkavégzés lehetőségét, az expressz létesítésre vonatkozó megrendelés érvényét veszti, és az előfizető a szolgáltatóval szemben ebből fakadóan megtérítési igényt semmilyen jogcímen sem

támaszthat. Az expressz létesítés díját az ÁSZF IV. sz. melléklete tartalmazza, a szolgáltató a mindenkori egyszeri díjat és az előfizetési díjat az expressz létesítési díj megfizetése mellett is felszámolja.

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

A szolgáltatás egyes típusainak minőségi célértékeit (rendelkezésre állási idő, sáv szélesség stb.) a szolgáltatás egyes típusainak leírását tartalmazó I. számú melléklet tartalmazza.

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 száma. 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 vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a szolgáltatás előfizető szerződészegése miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és a változásról az előfizetőket megfelelően értesíti.

## **6. Az előfizető meghatározása, az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.**

### **6.1. Az előfizető meghatározása**

Előfizető lehet egyéni előfizető vagy üzleti/intézményi előfizető.

#### **6.1.1. Egyéni előfizető**

Egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe az előfizetői 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.

### **6.1.2. 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 hozzáféréstől 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.

### **6.1.3. Költségviselő**

A szolgáltatás díjainak megfizetését az előfizető helyett harmadik személy („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, az előfizetői 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.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az előfizető legalább a következő adatait köteles a szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

- a) természetes személy előfizető esetén neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;

- b) nem természetes személy előfizető esetén cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszám, bankszámlaszám, képviselő neve.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az előfizető nem vagy a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a szolgáltató az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

### **6.3. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony az előfizetői szerződésnek a jelen ÁSZF 3. pontjában foglaltak szerinti létrejöttével egyidejűleg keletkezik.

### **6.4. A legrövidebb szerződési időszak**

Határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés legrövidebb időtartama három hónap. Ettől a felek az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

## **7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.**

### **7.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása**

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására a szerződés megkötésre vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelem szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben 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; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

## **7.2. Az ÁSZF módosítása**

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa.

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 az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató nem köteles a 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 szerződési 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 a jelen ÁSZF módosítás hatálybalépésének időpontjában már határozatlan időtartamra megkötött egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetők, valamint a módosítás hatálybalépését követően megkötött egyedi előfizetői szerződések alapján előfizetővé váló személyek vonatkozásában elfogadásnak minősül.

## **7.3. A szolgáltatási díjak módosítása**

A szolgáltatási díjakat a szolgáltató 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 az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

## **7.4. Változás az előfizető adataiban**

Az előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. 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.

## **7.5. Változás az előfizetői jellegben**

Amennyiben az előfizető előfizetői jellegében a 6.1. pontban írt meghatározások 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. Az előfizetői jellegváltására 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 IV. számú melléklete tartalmazza.

## **7.6. Átírás**

Ha az előfizető személyében öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, a szolgáltató az örökös (jogutód) által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az előfizetői szerződést akként, hogy az előfizetői szerződésben az előfizető helyébe az örökös (jogutód) lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés (jogutódlás) tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést vagy cégbírósági végzést), és közölni kell az örökös (jogutód) jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait.

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 6. 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.

Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési (egyszeri) díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap (minőségi célérték: 15 nap, vállalt minimálérték: 15 nap). Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

## **7.7. Sáv szélesség váltása (csomagváltás)**

Szolgáltató az ÁSZF IV. sz. mellékletében meghatározott díjszabás szerinti egyszeri díj fejében lehetőséget biztosít az igénybevett sáv szélesség módosítására vagy a sáv szélesség módosítása nélkül eltérő díjkategóriába történő átváltásra. Az előfizetői sáv szélesség csökkentése vagy alacsonyabb díjkategóriába történő átváltás lehetőségét a szolgáltató jogosult korlátozni.

## **7.8. Áthelyezés**

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés feltételei egyes szolgáltatás típusok esetén a fentiektől eltérőek lehetnek (vö.: ADSL szolgáltatás feltételei). Az egyedi előfizetői

szerződésben a szolgáltató az áthelyezés lehetőségét kizárhatja. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

## **8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.**

### **8.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt**

#### **8.1.1. Az előfizető kérelme alapján**

Az előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti. A szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 1 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **8.1.2. Nem az előfizető kérése alapján**

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:

- a) az előfizetőnek harminc napot meghaladó díjtartozása van, és az előfizető az esetleges díjtartozása megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem adott,
- b) az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- c) az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

A fentebb meghatározott esetekben a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Ha az előfizető a szünetelés okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg szüneteltetni. Ha a szolgáltatás a fentebb leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

### **8.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén**



A szolgáltató az előfizető előzetes, legalább 15 nappal korábban történő értesítése mellett jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása céljából, amely naptári hónapoként az 1 napot nem haladhatja meg.

Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába beleszámít.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

### **8.3. A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén**

A szolgáltatás szünetelhet mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségének vagy más jellemzőinek csökkentésének az esetei és feltételei.**

A szolgáltató az előfizető egyidejű értesítése mellett az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségét 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) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott,

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

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

## **10.1. Az előfizetői szerződés hatálya**

A szerződés időtartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában a szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

Az egyedi előfizetői szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át vagy a szerződés hatálya további meghatározott időtartamra meghosszabbodik, ha a határozott idő lejártá előtt az előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a jelen ÁSZF 16.9. pontjában meghatározott összeget köteles a szolgáltató részére megfizetni.

## **10.2. A szerződés megszűnésének esetei**

A szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- c) a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- d) az előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) ha a szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel,
- g) a szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének megszűnésével.

### **10.2.1. A szerződés felmondása az előfizető részéről**

#### **10.2.1.1. Rendes felmondás**

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az előfizető írásbeli felmondása a szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

#### **10.2.1.2. Azonnali felmondás**

Az előfizető a határozott vagy határozatlan idejű szerződést a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal 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 megérkezésének időpontjában szűnik meg.

## **10.2.2. A szerződés felmondása a szolgáltató részéről**

### **10.2.2.1. Rendes felmondás**

A szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 60 nap felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A szolgáltató a szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, 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. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

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 a szerződés nem szűnik meg.

Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást egy másik szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

### **10.2.2.2. Rendkívüli felmondás**

A szolgáltató a szerződés megszegése esetén a szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított három napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- d) az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Etikai Kódexben foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

## **10.2.3. Felmondás díj nem fizetése miatt**

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal

19. oldal, összesen: 56

Létrehozás dátuma: 2007. 01. 31. du. 3:08

Dokumentum címe: „Internet szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételek

követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap. Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás megszerzését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

### **10.3. A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén**

#### **10.3.1. Díjfizetés**

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

#### **10.3.2. Technikai eszközök**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető köteles az előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a szolgáltató 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.

#### **10.3.3. E-mail címek**

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnését követően az előfizető e-mail címét a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmilyen kártérítési igényt nem érvényesíthet.

#### **10.3.4. 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 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak 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.

## **11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.**

A szolgáltató folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen ÁSZF 12. pontja tartalmazza. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokollással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát annak bejelentésétől legfeljebb három munkanapon belül kijavítja (minőségi célérték: 3 munkanap, vállalt minimálérték: 3 munkanap). 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 hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított harmadik munkanaptól a hiba elhárításáig.

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 egy évig megőrzi.

## **12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).**

### **12.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A szolgáltató az előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely telefonon keresztül is elérhető.

#### **ULTRAWEB Ügyfélszolgálati Iroda**

Cím: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 3.  
Telefon (ADSL): (06-1)-237-1862  
Telefon (minden egyéb): (06-70)-526-7023  
E-mail: info@ultraweb.hu

Az ügyfélszolgálat telefonon keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető.

Az előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő.

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 1 évig tárolja.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

## **12.2. Az előfizetők tájékoztatása**

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. A szolgáltató az előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

## **12.3. Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése**

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.

## **12.4. Előfizetői panaszok kezelése**

A szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat vizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az előfizetőnek megküldi.

## **12.5. Díjreklamáció intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá 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 díj összezszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a 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 szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

A forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejének minőségi célértéke 3 nap, vállalt minimálértéke 5 nap.

## **12.6. Kötbér és kártérítési igények intézése**

A szolgáltató az előfizetők kötbér- és kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 13. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

## **13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.**

### **13.1. A szolgáltató kártérítési felelőssége**

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

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 szolgáltató szolgáltatása 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 szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. 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 (előfizetői hozzáférést biztosító távközlési szolgáltató) 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.

### **13.2. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

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

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

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

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

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

### **13.4. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

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 Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az előfizetői szerződésből eredő esetleges vitás kérdések rendezésére a felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

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

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.

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 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, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

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.

#### **15. Adatkezelés, adatbiztonság.**

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF II. számú mellékletét képező Tájékoztató tartalmazza.

## **16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.**

### **16.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása**

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 7.3 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

### **16.2. 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 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 16.10. pontban írt további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.3. 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 IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.4. Egyszeri díjak**

#### **16.4.1. Belépési díj**

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (regisztrációs) díjat számíthat fel. A belépési díjakat jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **16.4.2. Átírási díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.4.3. Jellegváltóztatási díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegváltóztatási díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.4.4. Áthelyezési díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.4.5. Visszaállítási díj**

A szolgáltatás előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az ÁSZF 8.1.2. pontja vagy 9. fejezete alapján kerül sor, az előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összegét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.4.6. Sáv szélesség-/csomagváltási díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott sáv szélesség-, illetve csomagváltásért egyszeri díjként sáv szélesség-/csomagváltási díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.4.7. Expressz létesítési díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 4. fejezetében szabályozott expressz létesítésért egyszeri díjként expressz létesítési díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.4.8. Szolgáltató váltás díja**

Amennyiben a szolgáltató az előfizető részére szolgáltató váltás keretében biztosítja valamely szolgáltatását, vállalja az előfizető felé, hogy – az ÁSZF 3. fejezetében 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 ÁSZF IV. mellékletében meghatározott egyszeri díj felszámítására jogosult a szolgáltató váltás kapcsán.

### **16.4.9. Téves riasztás díja**

Téves riasztás, vagy nem megalapozott hibaelhárítás (kiszállás) esetén a szolgáltató jogosult minden egyes megfelelően igazolt esetben az ÁSZF IV. sz. mellékletében meghatározott téves riasztási díjat az előfizetőnek megküldendő számlán utólag felszámítani.

### **16.4.10. Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja**

Egyes szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja - a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

#### **16.4.11. Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja**

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 díjatalány felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **16.4.12. 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 díjat a jelen ÁSZF IV. fejezete határozza meg.

#### **16.5. Kedvezmények**

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

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

##### **16.6.1. Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén**

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.

A szolgáltató a számlákat kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt előfizető nevére állítja ki, és azokat az előfizető részére postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően az előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg.

A szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. 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.

## **16.6.2. Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén**

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

### **16.6.2.1. Az előfizetői teljesítés a szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele**

Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 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. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 16.6.1. pontban írtak szerint jár el, azzal, hogy a szolgáltatás mindaddig nem kerül üzembe helyezésre, ameddig az előfizető nem tesz eleget szerződésszerűen teljes fizetési kötelezettségének.

### **16.6.2.2. 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. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 16.6.1. pontban írtak szerint jár el.

## **16.7. Késedelmi kamat**

Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató egyéni előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, nem egyéni előfizetők esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

## **16.8. A díjfizetés módja**

Az előfizető a szolgáltatási díjakat az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekken történő befizetéssel, bankkártyával vagy a szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni.

## **16.9. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj**

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés a vállalt időtartam lejárta előtt az előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, stb.) megszűnik, az előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti.

**Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén:**

- köteles a szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten;
- köteles az egyedi előfizetői szerződésben vállalt időtartam lejártáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét; valamint
- köteles a Magyar Telekom Nyrt. távközlési alapszolgáltató közreműködésével kötött ADSL-szolgáltatás előfizetői szerződések esetében - amennyiben a szerződés megszűnésekor a vállalt időtartamból kevesebb mint 4 hónap van hátra - a vállalt időtartam és 4 hónap időtartam különbözetének megfelelő időszakra járó előfizetési díjnak megfelelő összeget egyösszegben, az egyedi előfizetői szerződésben írtak szerint a szolgáltató részére megfizetni.

**Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén:**

- nem jogosult a szolgáltatótól a szolgáltató számára az egyedi előfizetői szerződésben vállalt időtartam lejártáig fennmaradó hátralévő időszakra megfizetett előfizetési díj összegét visszakövetelni; illetve
- köteles a szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten; továbbá
- köteles a Magyar Telekom Nyrt. távközlési alapszolgáltató közreműködésével kötött ADSL-szolgáltatás előfizetői szerződések esetében - amennyiben a szerződés megszűnésekor a vállalt időtartamból kevesebb mint 4 hónap van hátra - a vállalt időtartam és 4 hónap időtartam különbözetének megfelelő időszakra járó előfizetési díjnak megfelelő összeget egyösszegben, az egyedi előfizetői szerződésben írtak szerint a szolgáltató részére megfizetni.

**16.10. 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 IV. számú melléklete rendelkezik. A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti szüneteltetése esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

**16.11. A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj**

A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

**16.12. 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 mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

### **16.13. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása**

Ha a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében más távközlési szolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti.

### **16.14. A kapcsoltvonalai 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 szolgáltató számlázza ki az előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

A hagyományos elszámolási módot a szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a szolgáltató és a távközlési szolgáltató 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.

## **17. 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.

## **18. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.**

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

## **19. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.**

Nemzeti Hírközlési Hatóság  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levélcíme: 1525 Budapest, Pf.: 75.  
Telefon: (06-1)-375-7777  
Fax: (06-1)-356-5520  
Internet: www.nhh.hu

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala  
Budapesti Igazgatóság  
1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
Levélcíme: 1386 Budapest, 62. Pf.: 997.  
Telefon: (06-1)-468-0500  
Fax: (06-1)-468-0626  
Internet: www.nhh.hu

## **20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.**

A szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a [www.ultraweb.hu](http://www.ultraweb.hu) Internet címen található oldalán 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.

A szolgáltató jelen ÁSZF megváltozását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a fentiekkel azonos módon közzéteszi, és ezzel egyidejűleg a változásokról az előfizetőket két alkalommal, a „Magyar Nemzet” és „Népszabadság” című országos napilapokban azonos napon feladott egy-egy közlemény útján értesíti. A szolgáltató nem köteles a közleményt közzétenni, ha a módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

A szolgáltató jogszabályon alapuló egyéb értesítési kötelezettségének az előfizető közvetlen írásbeli értesítésével, elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton tesz eleget. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a szolgáltatóhoz. Amennyiben jelen ÁSZF az előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a szolgáltató az előfizetőt elsősorban elektronikus levélben értesíti. A szolgáltató kézbesítettnek tekinti az elektronikus levelet, ha az az előfizető számára hozzáférhetővé vált.

## **21. Az általános szerződési feltételek hatályba lépésével kapcsolatos rendelkezések.**

A jelen ÁSZF 2007. március 12. napján lép hatályba, és határozatlan időtartamra szól. Az ÁSZF 16.9. pontja akként alkalmazandó, hogy a 2007. március 12. napját megelőzően kötött egyedi előfizetői szerződések előfizetői által vállalt időtartam alatt, a szolgáltató által nyújtott kedvezményeket az ÁSZF 16.9. pont alkalmazása az egyedi előfizetői szerződésben írtakhoz, illetve az ÁSZF 2007. március 12. napja előtti hatályos állapotához képest hátrányosan ne érintse.



Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) hatályba lépésével egyidejűleg hatályon kívül helyezett távközlési jogszabályok alapján megkötött és hatályban lévő egyedi előfizetői szerződéseket 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.

[Budapest, 2007. január 29.](#)

**ULTRAWEB Kft.**

## I. számú melléklet

# A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA

### 1. Kapcsolt vonali Internet Hozzáférési szolgáltatás

#### 1.1. A szolgáltatás leírása

A szolgáltató a kapcsolt vonali Internet Hozzáférési szolgáltatást ingyenesen nyújtja a felhasználók részére (csak a mindenkor érvényes Internet hívás percdíjait kell a felhasználónak megfizetnie az alapszolgáltató felé), így nem minősülnek előfizetőnek. Tekintettel az ingyenes jellegre a jelen szolgáltatás nyújtása kapcsán a szolgáltató felelősségét kizárja, a közölt paraméterek teljesítéséért a szolgáltató nem vállal felelősséget, azok csupán tájékoztató jellegűek.

Az előfizető modemmel vagy ISDN csatolóval rendelkező végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a közcélú vonalkapcsolt távbeszélő hálózaton (PSTN vagy ISDN) keresztül a szolgáltató központi kiszolgáló berendezésével annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. Az előfizető az Internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

#### 1.2. A szolgáltatás használatához szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezés segítségével vehető igénybe.

#### 1.3. Minőségi célértékek

##### 1.3.1. Rendelkezésre állási idő

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását (minőségi célérték:95%, vállalt minimálérték:95%).

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető – minőségi célértéke egy évben összesen maximum 30 óra (1800 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 60 óra (3600 perc).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető – minőségi célértéke egy évben összesen maximum 50 óra (3000 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 100 óra (6000 perc).

##### 1.3.2. Rendelkezésre állási idő mérése

A rendelkezésre állási idő mérése a szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében valósítható meg. Amennyiben a szolgáltató behívószerverei működnek, és a PSTN hálózat felől elérhetőek, a szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre áll.

### **1.3.3. Sávszélesség**

PSTN kapcsolat használata esetén a maximális adatátviteli sebessége az előfizető által használt modem maximális adatátviteli sebességétől függően 33.6 Kbps szimmetrikus, vagy 56 Kbps aszimmetrikus lehet. A hívásra használt telefonvonal, és modem jellemzőitől függően a tényleges adatátviteli sebesség kisebb lehet, mint az elméleti maximális adatátviteli sebesség (garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértéke: 9 Kbps, -vállalt minimálértéke: 9 Kbps).

ISDN vonal esetén a maximális adatátviteli sebesség az ISDN vonal egy csatornájának használata esetén 64 Kbps, két csatornájának használata esetén pedig 128 Kbps lehet. A közölt sebesség-adatok az előfizető által indított és az előfizetőnél végződött adatforgalomra egyaránt érvényesek (garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértéke: 48 Kbps, -vállalt minimálértéke: 32 Kbps).

### **1.3.4. Sávszélesség mérése**

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sávszélesség mérésével kapcsolatban az ügyfélszolgálat nyújt tájékoztatást.

### **1.3.5. A megfelelő fogadókészség biztosítása**

A szolgáltató a kapcsolt vonali Internet szolgáltatás esetén külön hangsúlyt fektet a hívásfelépítés mindenkor biztosítására. A szolgáltató hálózatának fogadó kapacitása – vagyis a fogadó modemek száma és a felhasználók aránya („R” paraméter) - a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 feletti értéket mindenkor eléri.

### **1.3.6. A megfelelő fogadókészség mérése**

A szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében mérhető az egyes behívószerverek foglaltsága, és ennek alapján meghatározható, hogy adott időpontban az adott behívószerver fogadóképes-e

### **1.3.7. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként**

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként:  $4 \cdot 10^{(-2)3}$

A fenti értékeket szolgáltató a hibajegyek összesítéséből, a szolgáltatónak felróhatóan rendellenes (nem tartozik ide pl. a rendszeres karbantartás) szünetelések alapján számítja.

## **1.4. A szolgáltatás egyéb feltételei**

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

## **2. ADSL ALAPÚ Internet hozzáférési szolgáltatás**

### **2.1. A szolgáltatás leírása**

Az előfizető Ethernet adapterrel vagy ADSL routerrel felszerelt végberendezésével ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP over Ethernet protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL Internet szolgáltatás részét képezi az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató a távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. Az ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

## **2.2. 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.

## **2.3. Minőségi célértékek**

### **2.3.1. Rendelkezésre állás**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98 %-ában biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását (minőségi célérték:98%, vállalt minimálérték:98%).

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető – minőségi célértéke egy évben összesen maximum 12 óra (720 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 24 óra (1440 perc).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető – minőségi célértéke egy évben összesen maximum 24 óra (1440 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).

### **2.3.2. Rendelkezésre állás mérése**

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésreállása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésreállás 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 magyar és nemzetközi Internet-szolgáltatók hálózatai a kapcsolaton keresztül elérhetőek. Ezt például az alábbi szerverek elérhetőségével lehet ellenőrizni ns.nic.hu, ns.sun.com, ns1.cisco.com .

### **2.3.3. Sáv szélesség**

A maximális adatátviteli sebesség szolgáltatás-csomagonként eltérő lehet. A maximális letöltési sebesség 1280 Kbps-tól 18432 Kbps-ig terjed, míg a maximális feltöltési sebesség 128 Kbps-tól 1024 Kbps-ig terjed. A minimális átviteli sebesség a hálózatban mindig rendelkezésre áll, az egyben a garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértékeként, és vállalt minimálértékeként is értelmezendő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket az ATM adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

	Alfa	Bravo	Charlie	Delta
--	------	-------	---------	-------

Sebesség (Kbps)	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
Feltöltés	64	128	96	256	192	512	320	1024
Letöltés	160	1280	256	4480	480	8096	960	18432
PC-k száma (egyéni cs.)	1		1		1		1	
PC-k száma (üzleti cs.)	Korlátlan		korlátlan		korlátlan		korlátlan	

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.

Az előfizetők számára a minimális átviteli sebesség változatlan marad és a hálózatban mindig rendelkezésre áll. 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 sávszélesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

#### 2.3.4. Sávszélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sávszélesség mérése a <http://www.t-com.hu/egyeni/ugyfelszolgalat/tamogatas/adsl/tesztserver.vm> oldalon írtak szerint lehetséges.

#### 2.3.5. 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.

#### 2.4. 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 távbeszélő vonalra 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 a közcélú távbeszélő vonal az igénylő tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt a 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 60 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 60 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. Az áthelyezés időtartama alatt az előfizetői jogviszony folytonos, az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, és az áthelyezés időtartama a szerződés időtartamában beszámít.

### **3. Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás**

#### **3.1. A szolgáltatás leírása**

Az előfizető routerrel vagy adapterrel felszerelt végberendezésével meghatározott sáv szélességű 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.

#### **3.2. 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, ATM.

#### **3.3. Minőségi célértékek**

##### **3.3.1. Rendelkezésre állási idő**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását (minőségi célérték: 98%, vállalt minimálérték: 98%).

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető – minőségi célértéke egy évben összesen maximum 12 óra (720 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 24 óra (1440 perc).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető – minőségi célértéke egy évben összesen maximum 24 óra (1440 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).

##### **3.3.2. Rendelkezésre állás mérése**

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésreállása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésreállás 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 magyar és nemzetközi Internet-szolgáltatók hálózatai a kapcsolaton keresztül elérhetőek. Ezt például az alábbi szerverek elérhetőségével lehet ellenőrizni ns.nic.hu, ns.sun.com, ns1.cisco.com .

### **3.3.3. Sáv szélesség**

A bérelt vonali szolgáltatás esetén az adatátviteli sebesség az előfizető igénye szerint 64 Kbps-től 1 Gbps-ig terjedhet. A csatorna kapacitása átlagos vagy dedikált (garantált) lehet, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza, és az abban megadott minimális átviteli sebesség minősül egyben a garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértékének, és vállalt minimálértékének is.

### **3.3.4. Sáv szélesség mérése**

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sáv szélesség mérésével kapcsolatban az ügyfélszolgálat nyújt tájékoztatást.

### **3.3.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként**

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként:  $4 \cdot 10^{(-2)12}$

A fenti értékeket a szolgáltató a hibajegyek összesítéséből, a szolgáltatónak felróhatóan rendellenes (nem tartozik ide pl. a rendszeres karbantartás) szünetelések alapján számítja.

### **3.4. 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. Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás**

### **4.1. A szolgáltatás leírása**

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

### **4.2. 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 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

### **4.3. Minőségi célértékek**

#### **4.3.1. Sáv szélesség**

A mikrohullámú Internet szolgáltatás 64-2048k Kbit/s sáv szélességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza, és az abban megadott minimális átviteli sebesség minősül egyben a garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértékének, és vállalt minimálértékének is.

#### **4.3.2. Rendelkezésre állás**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását (minőségi célérték:95%, vállalt minimálérték:95%).

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető – minőségi célértéke egy évben összesen maximum 30 óra (1800 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 60 óra (3600 perc).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető – minőségi célértéke egy évben összesen maximum 50 óra (3000 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 100 óra (6000 perc).

#### **4.3.3. Rendelkezésre állás mérése**

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésreállása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésreállítás 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 magyar és nemzetközi Internet-szolgáltatók hálózatai a kapcsolaton keresztül elérhetőek. Ezt például az alábbi szerverek elérhetőségével lehet ellenőrizni ns.nic.hu, ns.sun.com, ns1.cisco.com .

#### **4.3.4. Sáv szélesség mérése**

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség mérésével kapcsolatban az ügyfélszolgálat nyújt tájékoztatást.

#### **4.3.5. Bit hibarány hozzáférési vonalanként**

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibarány 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.

#### **4.4. Egyéb feltételek**

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a szolgáltató bázisállomásaira) adottak.

### **5. Szerver alapú Internet szolgáltatások**

#### **5.1. A szolgáltatás leírása**

A szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB Hosting, Server Hosting, Szerver bérlet és Multimédia szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan, nagy sáv szélességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetők legyenek.



## **5.2. Minőségi célértékek**

A szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását (minőségi célérték: 95%, vállalt minimálérték: 95%).

### **5.2.1. 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.

## **Tájékoztató az adat- és titokvédelemről**

Az ULTRAWEB Kft. (továbbiakban: „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 Tájékoztató 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 Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

### **1. Jogsabályi 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 irányadóak:

- 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 azonosítókijelzés 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.

### **2. A szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama**

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:

<b>A személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
természetes személy előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszám, bankszámlaszám	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	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	a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	együttműködés a szerződés teljesítése érdekében	a szerződés megszűnéséig
előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy a székhelytől)	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás	a szerződés megszűnéséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig

<i>a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok</i>	<i>előfizető hozzájárulása</i>	<i>üzletszerzési tevékenység folytatása</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>
<i>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</i>	<i>Eht. 158. § (1) bek.</i>	<i>szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig</i>
<i>természetes személy előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve, email-címe</i>	<i>Eht. 160. § (1) bek.</i>	<i>elektronikus címtár létrehozatala és működtetése</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>

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 igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével 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.

### **3. 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 titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

#### **4. 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 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.

#### **5. Az adatok továbbításának esetei**

A szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (5) bekezdése alapján átadhatja:

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

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

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

- a) a szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- b) a szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- c) 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),
- d) a szolgáltató a szerződést jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok miatt felmondta.

45. oldal, összesen: 56

Létrehozás dátuma: 2007. 01. 31. du. 3:08

Dokumentum címe: „Internet szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételek

Ebben az esetben a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

## **6. 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.

## **7. 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 foglalt kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beleavatkozás 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 lebonyolító személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

## **8. 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:

- a) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- b) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- c) 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.

### **8.1. 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 kifürkészésének 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.

## **8.2. Az előfizető által végrehajtható 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. 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 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. Alapesetben mind a spam- mind a vírusszűrés ki van kapcsolva, ezeket az ügyfél webes felületen keresztül bekapcsolhatja, illetve a spam szűrő érzékenységét hangolhatja.

## **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: Szabó Marianna  
Telefon: (06-70)-526-7023  
Fax: (06-1)- 237-1861  
Email: szabo.mariann@ultraweb.hu

**ULTRAWEB Kft.**



## III. számú melléklet

### ETIKAI KÓDEX

Az ULTRAWEB Kft. (továbbiakban „szolgáltató”) az Internet használatával kapcsolatban kialakult, a jelen Etikai kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult - az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint - az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az előfizetői szerződést felmondani.

#### 1. 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-mailet 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 végbemeget,
- olyan e-mail küldése, amely jogsértő tartalmú információt tartalmaz.

#### 2. 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.

#### 3. 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.

**Az előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.**

**ULTRAWEB Kft.**

## IV. számú melléklet

### SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK ÉS DÍJAK

#### 1. KAPCSOLT VONALI SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK

A szolgáltató a kapcsolt vonali szolgáltatást ingyenesen nyújtja a felhasználók részére (csak a mindenkor érvényes Internet hívás percdíjait kell a felhasználónak megfizetnie az alapszolgáltató felé), így nem minősülnek előfizetőnek. Tekintettel az ingyenes jellegre a jelen szolgáltatás nyújtása kapcsán a szolgáltató felelősségét kizárja, a közölt paraméterek teljesítéséért a szolgáltató nem vállal felelősséget, azok csupán tájékoztató jellegűek.

A kapcsolt vonali elérési csomagok egy időben egy vonalon, illetve egy ISDN csatornán teszik lehetővé a behívást.

A kapcsolt vonali szolgáltatás bármikor szüneteltethető, a szüneteltetés ideje alatt sem kell havidíjat fizetni, és a szüneteltetéssel kapcsolatban a szolgáltató értelemszerűen más díjat sem számláz ki.

#### 2. ADSL SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK

Az otthoni csomagokat csak magánszemély tulajdonában levő telefonvonalakra lehet megrendelni.

A prepaid ADSL csomagok teljes éves díját egy összegben, a szolgáltatás kiépülte után számlázza a szolgáltató egy évre előre.

##### Szolgáltatáscsomagok magánszemélyek részére I.

Csomag neve	Otthoni Alfa	Otthoni Bravo	Otthoni Charlie
Le-, és feltöltési sebesség (kbps)	1280/128	4480/256	8096/512
Elérés (gép)	1	1	1
E-mail cím	3	3	3
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte	20 Mbyte	20 Mbyte
Spam és víruszűrés	van	van	van
Web tárterület	50 Mbyte statikus	50 Mbyte statikus	50 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE	PPPoE	PPPoE
Tűzfalas védelem	-	-	-
Bontás 24 órás	van	van	van
Mail alias	van	van	van
DNS	-	-	-
Fix IP cím	-	-	-
Mail relay	-	-	-
Dial Up back-up	-	-	-
ADSL router	-	-	-

**Szolgáltatáscsomagok magánszemélyek részére II.**

Csomag neve	Otthoni prepaid Alfa	Otthoni prepaid Bravo	Otthoni prepaid Charlie
Le-, és feltöltési sebesség (kbps)	1280/128	4480/256	8096/512
Elérés (gép)	1	1	1
E-mail cím	3	3	3
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte	20 Mbyte	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van	van	van
Web tárterület	50 Mbyte statikus	50 Mbyte statikus	50 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE	PPPoE	PPPoE
Tűzfal védelem	-	-	-
Bontás 24 órás	van	van	van
Mail alias	van	van	van
DNS	-	-	-
Fix IP cím	-	-	-
Mail relay	-	-	-
Dial Up back-up	-	-	-
ADSL router	-	-	-

**Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére I.**

Csomag neve	Irodai Alfa	Irodai Bravo	Irodai Charlie	Irodai prepaid Alfa	Irodai prepaid Bravo	Irodai prepaid Charlie
Le-, és feltöltési sebesség (kbps)	1280/128	4480/256	8096/512	1280/128	4480/256	8096/512
Elérés (gép)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail cím	5	5	5	5	5	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte	20 Mbyte	20 Mbyte	20 Mbyte	20 Mbyte	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van	van	van	van	van	van
Web tárterület	75 Mbyte statikus	75 Mbyte statikus	75 Mbyte statikus	75 Mbyte statikus	75 Mbyte statikus	75 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE	PPPoE	PPPoE	PPPoE	PPPoE	PPPoE
Bontás 24 órás	van	van	van	van	van	van
Mail alias	10	10	10	10	10	10
DNS	-	-	-	-	-	-
Fix IP cím	-	-	-	-	-	-
Mail relay	-	-	-	-	-	-
Dial Up back-up	-	-	-	-	-	-
ADSL router	-	-	-	-	-	-

51. oldal, összesen: 56

Létrehozás dátuma: 2007. 01. 31. du. 3:08

Dokumentum címe: „Internet szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételek

**Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére II.**

Csomag neve	Üzleti Alfa	Üzleti Bravo	Üzleti Charlie	Üzleti Delta	PowerDSL 36Mbit
Le-, és feltöltési sebesség (kbps)	1280/128	4480/256	8096/512	18432/1024	36864/2048
Elérés (gép)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail cím	5	8	8	20	20
E-mail tárterület/fiók	20	20	20	20	20
Web tárterület	75	100	100	200	200
Szoftver	PPPoE	PPPoE	PPPoE	PPPoE	PPPoE
Bontás 24 órás	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Mail alias	van	van	van	van	van
DNS	1	1	1	1	1
Fix IP cím	van	van	van	van	van
Mail relay	van	van	van	van	van
Dial Up back-up	van	van	van	van	van
ADSL router	opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	van

**Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére III.**

Csomag neve	Üzleti prepaid Alfa	Üzleti prepaid Bravo	Üzleti prepaid Charlie	Üzleti prepaid Delta
Le-, és feltöltési sebesség (kbps)	1280/128	4480/256	8096/512	18432/1024
Elérés (gép)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail cím	5	8	8	20
E-mail tárterület/fiók	20	20	20	20
Web tárterület	75	100	100	200
Szoftver	PPPoE	PPPoE	PPPoE	PPPoE
Bontás 24 órás	nincs	nincs	nincs	nincs
Mail alias	van	van	van	van
DNS	1	1	1	1
Fix IP cím	van	van	van	van
Mail relay	van	van	van	van
Dial Up back-up	van	van	van	van
ADSL router	opcionális	opcionális	opcionális	opcionális

**Az ADSL szolgáltatáscsomagok listaárai**

Csomag neve	Havidíj 1 éves szerződéssel	Havidíj 2 éves szerződéssel	Havidíj 3 éves szerződéssel	Belépési díj
ADSL Irodai	10 900 Ft	9 900 Ft	-	0 Ft

52. oldal, összesen: 56

Létrehozás dátuma: 2007. 01. 31. du. 3:08

Dokumentum címe: „Internet szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételek

Alfa				
ADSL Irodai Bravo	13 900 Ft	12 900 Ft	-	0 Ft
ADSL Irodai Charlie	17 900 Ft	16 900 Ft	-	0 Ft
ADSL Irodai prepaid Alfa	8 900 Ft	-	-	0 Ft
ADSL Irodai prepaid Bravo	11 900 Ft	-	-	0 Ft
ADSL Irodai prepaid Charlie	15 900 Ft	-	-	0 Ft
ADSL Üzleti Alfa	15 900 Ft	13 900 Ft	-	0 Ft
ADSL Üzleti Bravo	18 900 Ft	16 900 Ft	-	0 Ft
ADSL Üzleti Charlie	26 900 Ft	24 900 Ft	-	0 Ft
ADSL Üzleti Delta	49 900 Ft	44 900 Ft	-	0 Ft
ADSL Üzleti prepaid Alfa	12 900 Ft	-	-	0 Ft
ADSL Üzleti prepaid Bravo	15 900 Ft	-	-	0 Ft
ADSL Üzleti prepaid Charlie	21 900 Ft	-	-	0 Ft
ADSL Üzleti prepaid Delta	39 900 Ft	-	-	0 Ft
PowerDSL 36 Mbit/s	98 900 Ft	92 900 Ft	88 900Ft	0 Ft
ADSL Otthoni Bravo	7 120 Ft	6 720 Ft	-	0 Ft
ADSL Otthoni Charlie	8 720 Ft	7 920 Ft	-	0 Ft
ADSL Otthoni prepaid Bravo	6 320 Ft	-	-	0 Ft
ADSL Otthoni prepaid Charlie	7 592 Ft	-	-	0 Ft
ADSL Otthoni Alfa	5 832 Ft	5 352 Ft	-	0 Ft
ADSL Otthoni prepaid Alfa	5 032 Ft	-	-	0 Ft

A prepaid ADSL szerződések az előre kifizetett időszakban nem szüneteltethetőek.

A nem prepaid ADSL szerződések a szerződéskötéstől számított egy éven keresztül nem szüneteltethetőek, ezután szüneteltethetőek, a szüneteltetés ideje alatt a havidíj a rendes havidíj 50%-a, de minimum 4 800 Ft/hó. Ezen kívül a szolgáltató a szüneteltetéssel kapcsolatban más díjat nem számláz ki.

### 3. BÉRELT VONALI SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK

A bérelt vonali szolgáltatáscsomagok alap esetben a következő szolgáltatásokat tartalmazzák:

53. oldal, összesen: 56

Létrehozás dátuma: 2007. 01. 31. du. 3:08

Dokumentum címe: „Internet szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételek

Bérelt vonali internetszolgáltatás
16 db IP cím
1 db. domain név regisztráció
domain név szervíz
mail gateway (mail relay), vagy csoportos e-mail, vagy 25 db postafiók
100 MB tárterület céginformációs weboldal elhelyezésére
ingyenes router konfigurálás (ha a routert mi biztosítjuk, illetve az ügyfél Cisco routerrel rendelkezik)
backup kapcsolt vonali login (modem, ISDN)
router bérlete (igény szerint)
főlérendelt proxy szolgáltatás
teljes ügyintézés

A bérelt vonali szolgáltatáscsomagnak nincsen listaára, mivel a sávszélességtől, alkalmazott technológiáktól, távközlési szolgáltatótól, és az ügyfél egyedi igényeitől függően minden szerződés egyedi árral köttetetik meg.

A bérelt vonali szolgáltatások a bérelt vonalat szolgáltató alaphálózati szolgáltató nagykereskedelmi feltételeitől függően szüneteltethetőek. Amennyiben az alaphálózati szolgáltató lehetővé teszi a szüneteltetést, a szolgáltató az alaphálózati szolgáltató által meghatározott rendes havidíj és a szüneteltetési havidíj közötti díjkülönbséggel csökkenti az előfizető által fizetendő havidíjat, ellenkező esetben a szolgáltatás nem szüneteltethető. A fentiekén kívül a szolgáltató a szüneteltetéssel kapcsolatban más díjakat nem számláz az ügyfél felé.

#### 4. MIKROHULLÁMÚ SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK

A mikrohullámú szolgáltatáscsomagok kiegészítő szolgáltatásai a különböző sebességű magán- és vállalati csomagok esetén azonosak, az egyes Magán és Vállalati csomagok csak a biztosított sebességben, és árban térnek el egymástól.

Mikrohullámú szolgáltatáscsomag a következőket tartalmazhatja:

Szolgáltatáscsomag	Magán	Vállalati
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
Mail relay	-	opc.
Tűzfalas védelem	NAT	csomagsz.
Dial-up back-up	nincs	van
Router	nincs	opc.
Mail alias	Igényelhető	van
E-mail átirányítás mobil telefonra	Igényelhető	Van
Hálózati eszköz	Wireless Ethernet Bridge	Wireless Ethernet Bridge

A mikrohullámú szolgáltatáscsomagnak nincsen listaára, mivel a sávszélességtől, alkalmazott technológiáktól, távközlési szolgáltatótól, és az ügyfél egyedi igényeitől függően minden szerződés egyedi árral köttetetik meg.

A mikrohullámú szolgáltatások szüneteltethetőek, a szüneteltetés alatt havidíjuk a rendes havidíj 50%-a, a szüneteltetéssel kapcsolatban egyéb díjakat a szolgáltató nem számláz az ügyfél felé.

## 5. SZERVER HOSTING SZOLGÁLTATÁS

A szerver hosting csomagok az alábbi szolgáltatásokat tartalmazzák:

az alapműködés feltételeinek biztosítása
kiemelkedő kapcsolódási sebesség az ULTRAWEB hálózatához
klimatizált környezet
szünetmentes tápellátás
24 órás felügyelet
korlátlan adatforgalom, forgalomtól független díjazás
domain név regisztráció
fix IP cím és reverse DNS
kérésre bármely időszakban kikapcsoljuk, vagy újraindítjuk szerverét.
hozzáférés a szerverhez előre egyeztetett időpontban, a biztonsági alapszabályok betartása mellett.
min. 10 Mbit/s, és max 100 Mbit/s belföldi sávszélesség
min. 128 Kbit/s külföldi sávszélesség

### A szerverhosting szolgáltatás árai

Havidíj határozatlan idejű szerződésnél	Havidíj 1 éves szerződésnél	Havidíj 1 éves prepaid szerződésnél	Egyszeri díj határozatlan idejű szerződésnél	Külföldi irányú kapcsolat bővítése /hó (128 Kbit/s egységenként)	További IP cím biztosítása / hó / darab
21 600 Ft	18 000 Ft	15 600 Ft	10 000 Ft	9 600 Ft	1 200 Ft

A szerver-hosting szolgáltatások szüneteltethetőek, a szüneteltetés alatt havidíjuk a rendes havidíj 50%-a, a szüneteltetéssel kapcsolatban egyéb díjakat a szolgáltató nem számláz az ügyfél felé.

## 6. TÁRTERÜLET BÉRLET SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK

A Tárhely bérlet szolgáltatás csak a tárhelyet, és az alább felsorolt kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

tárhely bérlet biztosítása akár 10 MB lépésenként (10MB – 1000MB)
nemzetközi és belföldi irányú kiemelkedő sebességű adatátvitel
korlátlan adatforgalom, díjazás független a forgalom nagyságától
24 órás felügyelet és hozzáférési lehetőség
opcionálisan PHP, SQL, MySQL szerver funkciók
statisztika a látogatottságról
SSI támogatás
postafiók és postafiók-fedőnév
domain, aldomain, domainfedőnév, DNS

A tárterület bérlet szolgáltatáscsomagnak nincsen listaára, mivel a tárhely méretétől, az alkalmazott technológiáktól, és az ügyfél egyedi igényeitől függően minden szerződés egyedi árral köttetetik meg.

A tárterület bérlet szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

## 7. DOMAIN REGISZTRÁCIÓ ÉS FENNTARTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

Amennyiben a domain regisztrációs- és fenntartási szolgáltatásokat az előfizető nem valamely egyéb szolgáltatáscsomag részeként veszi igénybe, a szolgáltató az alábbi árakat alkalmazza:

### Domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások árai

	Éves díj	Egyszeri díj
--	----------	--------------

55. oldal, összesen: 56

Létrehozás dátuma: 2007. 01. 31. du. 3:08

Dokumentum címe: „Internet szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételek

Regisztráció	-	7 188 Ft
Fenntartás	7 188 Ft	-
Regisztrátor váltás	-	960 Ft

A domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüntethetők.

## 8. EGYSZERI DÍJAK

		Egyéni előfizető	Üzleti/Intézményi előfizető
Belépési díj	512Kbit – 4Mbit	54 000 Ft	54 000 Ft
	6Mbit felett	90 000 Ft	90 000 Ft
Átírási díj		6 000 Ft	6 000 Ft
Jellegváltoztatási díj		6 000 Ft	6 000 Ft
Áthelyezési díj a Magyar Telekom Nyrt. területén	vállalt időtartamon belül	13 500 Ft	13 500 Ft
	egyéb esetekben	6 000 Ft	6 000 Ft
Visszaállítási díj		6 000 Ft	6 000 Ft
Sávszélesség-/csomagváltási díj a Magyar Telekom Nyrt. területén		6 000 Ft	6 000 Ft
Expressz létesítési díj		27 000 Ft	27 000 Ft
Szolgáltató váltási díj	512Kbit – 4Mbit	19 200 Ft	19 200 Ft
	6Mbit felett	42 000 Ft	42 000 Ft
Téves riasztási díj		9 600 Ft	9 600 Ft
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja		9 600 Ft	9 600 Ft
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj		követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj
Hiteles dokumentum igénylési díj		600 Ft	600 Ft

Az egyszeri díjak a behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj és a hiteles dokumentum igénylési díj kivételével kizárólag az ADSL szerződésekre értendők, a kizárólag az ADSL szolgáltatásra vonatkozó egyedi díjak a többi szolgáltatásnál az egyedi előfizetői szerződés szerinti megállapodás függvényei. A belépési díj, átírási díj, jellegváltoztatási díj, áthelyezési díj, visszaállítási díj, sávszélesség-/csomagváltási díj, expressz létesítési díj, szolgáltató váltási díj összegei egy végpontra vetítve kerültek meghatározásra.