

Vital-Comp Ügyvitelszervező és Kereskedelmi Kft

Általános Szerződési Feltételek

Vital-Comp Kft
1034 Budapest, Zápor u. 23.
Kék szám: 06-40-200-941
Telefon: 06-1-453-0749
Fax: 06-1-250-0874

Budapest, 2009. szeptember 28.

1. DEFINÍCIÓK

ANFT: az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak felosztási tervéről szóló 74/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet.

Szolgáltató: Vital-Comp Kft, 1034 Budapest, Zápor u. 23., adószáma 12655580-2-41, cégjegyzékszám: Cg. 01-09-696961

Díjszabás: Szolgáltatónak a Szolgáltatásokra vonatkozóan közzétett díjszabása, amelynek az Előfizető Szerződés megkötésekor hatályos változatát a mindenkori hatályos ÁSZF Függelék tartalmazza. A Díjszabás tartalmazza egyfelől a kedvezmények nélkül igénybevett Szolgáltatások díját (a továbbiakban: listaár), valamint az egyes Díjcsomagok díjait.

Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.

Előfizető: Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások előfizetője. Előfizető a Költségviselővel egyetemlegesen felel a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére.

Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató: helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely elektronikus hírközlő hálózatához elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatását biztosítja az Előfizető számára elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljára.

Előfizetői Hozzáférési Pont: Szolgáltató vagy egy harmadik személy (pl. Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) által kiépített és üzemeltetett azon elektronikus hírközlő hálózati végpont, amelyhez Előfizető a végberendezését csatlakoztatja és amelyen keresztül a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybe vehetők.

Előfizetői Szerződés: Az Elektronikus hírközlési ÁSZF-ben nem szereplő, vagy az abban meghatározott feltételektől eltérő, továbbá az Előfizető személyére és a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó rendelkezéseket tartalmazó előfizetői szerződés, amely a mindenkori érvényes Elektronikus hírközlési ÁSZF-fel együtt értelmezendő.

Igénylő: jelen Elektronikus hírközlési ÁSZF-ben meghatározott eljárás szerint Előfizetői Szerződés megkötését kezdeményező természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság.

Költségviselő: Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások ellenértékének fizetője (számlafizető). Költségviselő és Előfizető egyetemlegesen felelős a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére. A továbbiakban Költségviselő jogai és kötelezettségei minden tekintetben megegyeznek Előfizető felelősségével és jogkörével. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Költségviselő az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, amennyiben az Előfizetői Szerződés Előfizetőről beszél – az Előfizetői Szerződésben meghatározott eseteket kivéve – a Költségviselőt is érteni kell.

Közvetített szolgáltatás: a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetői Szerződés alapján, az Előfizetői Szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában és nem feltétlenül változatlan áron továbbértékesített (továbbszámolt) Szolgáltatás (ld.: Eht. 128. § (3) bekezdés).

Munkanap: munkanapnak minősülnek a hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény 125. § szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel.

Szolgáltatás: az Elektronikus hírközlési ÁSZF szerint nyújtott Internet hozzáférés szolgáltatás, amelynek keretében Szolgáltató Előfizető számára lehetővé teszi az Internet hálózat IP alapú (csomagkapcsolt) elérését (kapcsolt vonalon), valamint a Kiegészítő Szolgáltatásokat.

Szolgáltatás Azonosító: a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosító, amellyel Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevétele előtt a elektronikus hírközlő hálózat beazonosítja és a hálózaton nyújtott szolgáltatás igénybevételére való jogosultságát megállapítja.

Szolgáltatási Díj: A Szolgáltatások nyújtásának a Díjszabásban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szerződés megszűnésével vagy azon kívül Szolgáltatónak okozott károk megtérítését.

ÁSZF: Jelen Általános Szerződési Feltételek Elektronikus hírközlési Szolgáltatások nyújtására, amely a Törzsszövegből, az egyes Alapszolgáltatásokra vonatkozó mellékletekből és függelékekből áll.

Ügyfél/Partnerazonosító: Az Előfizetőt egyértelműen beazonosító információ (szám), amelyet a Szolgáltató határoz meg és amelyet az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntet.

Vis Maior Esemény: Az érintett Fél érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény, így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés.

2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2.1. Az ÁSZF rendszere

2.1.1 Jelen Általános Szerződési Feltételek Elektronikus Hírközlési Szolgáltatás nyújtására (a továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Előfizetői Szerződés szövege az irányadó.

2.1.2 Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből, valamint a csatolt függelékekből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet vagy függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben vagy függelékben foglaltak az irányadók.

2.2. Az ÁSZF hatálya

2.2.1 Jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési Szolgáltatásokra kötött Előfizetői Szerződésekre, valamint az Előfizetői Szerződések alapján nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő Kiegészítő Szolgáltatásokra terjed ki.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

3.1. Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatások

3.1.1 A Szolgáltató által nyújtott Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatások:

a DSL Szolgáltatás

amelynek részletes meghatározását és igénybevételének feltételeit az adott Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatásra vonatkozó melléklet, valamint a Díjszabás határozza meg.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

4.1. Igénybejelentés

4.1.1 Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos igénybejelentésre és az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:

a) személyesen a Szolgáltató irodájában vagy telefonon keresztül a 453-0749 számon,

b) telefaxon a 250-0874-es számon (távmásolón),

c) írásban (levélben)

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a 4.2.5 pont szerinti adatokat.

- 4.1.2 Az igénybejelentéshez Előfizető köteles csatolni a függelékben meghatározott iratokat. A függelékben nem szereplő szervezetek esetén is Szolgáltató – egyéni elbírálás alapján – elfogadhatja az igénybejelentést. A Szolgáltató a függelékben meghatározott iratok csatolásától eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselet jogáról más megbízható módon már meggyőződött.
- 4.1.3 Amennyiben Igénylő az igénybejelentést hiányosan, hibásan teszi meg, vagy nem csatolja a megfelelő iratokat, úgy az igénybejelentés a Szolgáltató elbírálásától függően joghatás kiváltására alkalmatlannak minősülhet. Amennyiben Szolgáltató az igénybejelentést nem tudja elbírálni, Szolgáltató az igénybejelentés beérkezésétől számított 5 munkanapon belüli határidő kitűzésével felhívja az Igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésének napja tekintendő az igénybejelentés időpontjának.
- 4.1.4 Az igénybejelentést követően Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás feltételeiről és igénybevételének esetleges földrajzi korlátairól.
- 4.1.5 Amennyiben Igénylő bármely adata az igénybejelentést követően megváltozik, Igénylő köteles azt Szolgáltatónak haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 4.2. Az Előfizetői Szerződés megkötése
- 4.2.1 Igénylő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató indokolás nélkül jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadni, így különösen abban az esetben, ha Igénylőnek Szolgáltató felé bármely jogviszony alapján fennálló esedékes díjtartozása van.
- 4.2.2 Amennyiben Előfizető adatai szerepelnek az Eht. 158. §a alapján létrehozott közös adatállományban, úgy Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadja
- 4.2.3 Az Előfizetői Szerződés létrejön:
- a) írásban az Előfizetői Szerződés Előfizető és Szolgáltató általi aláírásával. Postai úton vagy fax útján történő szerződéskötésre kizárólag olyan igénylők esetében van lehetőség, akik már rendelkeznek Szolgáltatóval megkötött Előfizetői Szerződéssel. A postai úton vagy fax útján megkötött Előfizetői Szerződés az Előfizető által aláírt Előfizetői Szerződés egy példányának a Szolgáltató általi kézhezvételét követően akkor lép hatályba, amikor az Előfizetői Szerződést Szolgáltató aláírja;
- b) ráutaló magatartással, különösen a Szolgáltatás igénybevételével. A ráutaló magatartással az Előfizető elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat. A ráutaló magatartással megkötött Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás igénybevételével jön létre és lép hatályba. Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés esetén Szolgáltató Előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát átadja vagy megküldi, illetőleg tájékoztatja Előfizetőt a ÁSZF elérhetőségéről vagy – amennyiben Előfizető kéri – a ÁSZF kivonatát vagy az ÁSZF-et átadja vagy Előfizető részére megküldi.
- 4.2.4 Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg köteles nyilatkozni, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként, vagy üzleti/intézményi Előfizetőként kívánja igénybe venni. Előfizető e nyilatkozatát az Egyedi Előfizetői Szerződés erre vonatkozó pontjának kitöltésével teheti meg.

4.2.5 Előfizető – és ha van a Költségviselő – az alábbi adatokat köteles megadni Szolgáltatónak az igénybejelentéskor, de legkésőbb az Előfizetői Szerződés megkötésekor:

I. Egyéni Előfizető esetén

- a) az Előfizető nevét, leánykori nevét, anyja nevét,
- b) Előfizető születési helye és ideje,
- c) állandó lakóhelyének címét és postázási és számlázási címét,
- d) az Előfizető személyi igazolvány, vagy útlevél számát.
- e) ha Szolgáltató kéri, Előfizető bankszámlaszámát

II. Üzleti/intézményi Előfizető esetén:

- a) Előfizető cégszerű megnevezését, cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát,
- b) Előfizető székhelyét és postázási címét,
- c) Előfizető bankszámlaszámát,
- d) Előfizető adószámát
- e) a függelékben meghatározott iratokat és adatokat

III. Mindkét előfizetői kategória esetén tartalmaznia kell:

- a) kapcsolattartó nevét, címét, beosztását, telefonszámát, email címét
 - b) a Előfizető által igényelt Szolgáltatások megjelölését,
 - c) a Szolgáltató által meghatározott Ügyfél/Partnerazonosítót, illetve Szolgáltatás Azonosítót, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez ilyenre szükség van (felhasználónév/jelszó vagy vonalszám),
 - d) a ÁSZF-től való eltéréseket,
 - e) az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, ha az Előfizetői Szerződés alapján Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére sor kerül.

4.2.6 Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a 4.2.5 pontban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni Előfizetőtől.

4.2.7 A cégbejegyzés alatt álló gazdasági társaság köteles a Szolgáltatónak a cégbejegyzési kérelem benyújtását tanúsító okiratot bemutatni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a cégbejegyzési kérelem elutasítása esetén a gazdasági társaság tagjai és vezető tisztségviselői a gazdasági társaságokról szóló 1997. évi CXLÖV. törvény 15. §a szerint felelnek a gazdasági társaság, mint előtársaság kötelezettségeiért.

4.2.8 A gazdasági társaság bejegyzéséről vagy elutasításáról Előfizető köteles Szolgáltatót a 4. függelék szerinti adatok és iratok bemutatásával tájékoztatni.

4.2.9 Az adatok megadásakor Előfizető nem adhat meg trágár, a jó erkölcsöt vagy jó ízlést sértő szavakat (jelszavakat, login neveket, email címeket, stb.), továbbá köteles a valóságnak megfelelő adatok megadására, amelyek valóságtartalmaért teljes felelősséggel tartozik. A jelen pontba ütköző adatok megadása esetén Szolgáltató indokolás nélkül megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését.

4.5. Az Előfizetői Szerződés hatálya

4.5.1 Szolgáltató és Előfizető az Előfizetői Szerződést határozott időre és határozatlan időre köthetik.

4.6. Legrövidebb szerződéses időszak

4.6.1 Az adott Szolgáltatásra megkötött határozatlan idejű Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartamát a Szolgáltatásra vonatkozó melléklet határozza meg. Amennyiben a melléklet másként nem rendelkezik, a legrövidebb szerződéses időszak az Előfizetői Szerződés megkötésének hónapjából hátralévő idő és az azt követő hónap.

4.6.2 Szolgáltató és Előfizető az Egyedi Szerződésben a 4.6.1 pontban foglaltnál rövidebb határozott idejű szerződéses időszakban is megállapodhatnak.

4.8. Költségviselőre vonatkozó egyéb rendelkezések

4.8.1 Amennyiben Előfizető és Költségviselő külön személyek, úgy az Előfizetői Szerződés hatályosságának feltétele, hogy azt Költségviselőnek is alá kell írnia.

1 A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

5.1. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

5.1.1 Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás rendelkezésre állása az Előfizetői Hozzáférési Ponton éves szinten az adott Szolgáltatásra vonatkozó melléklet szerinti.

5.1.2 A rendelkezésre állási idő az adott Szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa, százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre nem.

5.1.3 Amennyiben az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti sebesség érték (sávszélesség) csak az Előfizetői Hozzáférési Pont és a Szolgáltató és Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató között levő hálózati átadási pont közötti hálózati szakaszra vonatkozik.

5.2. A hibás teljesítés esetei

5.2.1 Szolgáltató hibásan teljesít, amennyiben

a) a vállalt éves rendelkezésre állásnak megfelelően megengedhető tartamú kiesési időt meghaladja,

b) az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sebességi értékeknél kisebb sebességgel vehető igénybe,

c) a hibaelhárítási idő alkalmanként az 5 napot (DSL Szolgáltatás esetén a 3 napot) meghaladja.

5.3. A szolgáltatásminőségi célértékek teljesülésének mérése és számítása

5.3.1 A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató autentikációs rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában teljesítési segéd Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

5.3.2 Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő kerül összeadásra. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

5.3.3 A rendelkezésre állási idő kiszámításakor nem kell figyelembe venni azon kiesés időtartamát,

a) aminek oka a Szolgáltatások nyújtásának jogszerű szünetelése vagy korlátozása, így különösen a rendszeres karbantartás időtartama, valamint

b) amely az Előfizető kötelezettségzegéséből vagy érdekköréből ered, így különösen az Előfizetőnél felszerelt vagy elhelyezett berendezések tápáramellátásának hiánya miatt bekövetkezett kiesés.

5.4. Előfizető jogái, az Előfizetőt megillető kötbér hibás teljesítés esetén

5.4.1 Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítése esetén kötbérként az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletekben foglaltak szerinti mértékű díjcsökkentésre jogosult. A Szolgáltató kártérítési felelősségére vonatkozó rendelkezést a 12.1.1 pont tartalmazza. A szolgáltatás tartós kiesése esetén Előfizető az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletekben foglaltak szerint jogosult az Előfizetői Szerződés felmondására.

5.4.2 A hibás teljesítés az Előfizető Szolgáltatási Díjfizetési kötelezettségét nem érinti, de Előfizető jóváírásra (díjcsökkentés) jogosult az adott Szolgáltatásra vonatkozó mellékletben foglalt feltételek szerint.

5.4.3 A hibás teljesítési időszak (pl. Szolgáltatás kiesés) kezdete a Szolgáltatások igénybe vételét gátló valós hiba bejelentésének időpontja, vagy az a korábbi időpont, amelytől kezdve Szolgáltató saját hatáskörében elvégzett mérések alapján megállapítja, a Szolgáltatások minőségének csökkenését vagy elérhetőségének hiányát. A hibás teljesítés időszakának vége a Szolgáltató által a hibanyilvántartásban feljegyzett kijavítási időpont.

5.4.4 Szolgáltató az éves rendelkezésre állás szerinti kiesési idő meghaladása esetén hibás teljesítéséből adódó kötbérfizetési kötelezettségét az előfizetői számlán történő jóváírással teljesíti a tárgyévet követő február 1-jét követően kiadott első számlájában. Tekintettel arra, hogy az éves rendelkezésre állás csak naptári évre értelmezhető, Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási idő meghaladása esetén tárgyévben kötbér fizetésére nem köteles.

5.5. A hálózat és a Szolgáltatás átfogó minőségére vonatkozó célértékek

5.5.1 Szolgáltató hálózatának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásoknak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet szerinti statisztikai célértékeit (a szolgáltatásminőségi követelményeket és a szolgáltatásminőségi minimál követelményeket) a függelék tartalmazza.

5.5.2 Szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek. Szolgáltató ennek érdekében rendszeresen ellenőrzéseket és méréseket végez.

5.5.3 Ha az ellenőrzés a Szolgáltatás megfelelését nem igazolja, Szolgáltató a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkedni köteles. A helyreállítási munka végeztével az érintett minőségi mutatók újra ellenőrzésre kerülnek.

5.5.4 A Szolgáltatás megfelelésének ellenőrzését követő 30 napon belül Szolgáltató közli az ellenőrzés eredményét.

6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

6.1. ÁSZF vagy Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása

6.1.1 Figyelembe véve az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések tömegesen megkötött jellegét, Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a Szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF és az Előfizetői Szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását (beleértve a díjsomagok igénybevételi feltételei és a Szolgáltatási Díj megváltoztatását is) a következő esetekben:

- a) megváltoznak a társszolgáltatók (szolgáltatások nyújtásában közreműködő teljesítési segéd elektronikus hírközlési szolgáltatók) díjai vagy szerződési feltételei;
- b) megváltoznak a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei;
- c) a Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját vagy a szolgáltatásaival megcélzott előfizetői kört, így különösen, ha egyes szolgáltatásait ki kívánja vonni a piacról;
- d) a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak;
- e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen, ha a hatóság a Szolgáltatóra új elektronikus hírközlési szolgáltatói kötelezettséget szab ki, vagy a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei, stb.);
- f) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

6.1.2 Szolgáltató az egyoldalú módosításra abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott e-mail-es kapcsolattartói címen) értesítette.

6.1.3 Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket tartalmazza:

- a) pontos utalást az ÁSZF vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatási Díjat módosítja, a módosított díj összegét;
- f) azt az ÁSZF szerinti feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, vagy a körülményekben bekövetkezett más lényeges változást, amely a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az egyoldalú módosítás esetén a 8.3.7 pont szerint megillető jogosítványokat.

6.1.4 Szolgáltató nem köteles az Előfizetőt a Szerződés azon módosításairól 30 nappal előre értesíteni, amely módosítások

- a) új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé, és amely módosítások a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érintik, vagy
- b) Szolgáltatási Díj csökkentését jelentik.

6.1.5 Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása során Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének tisztességtelen általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVI. törvény rendelkezéseit betartani.

6.2. Szolgáltatási Díj egyoldalú módosítása

6.2.1 A Szolgáltatási Díjak Szolgáltató általi módosítására a 6.1.1 pontban foglaltakat a jelen pont szerinti eltérésekkel kell alkalmazni.

6.2.2 Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatási Díjakat tartalmazó Díjszabás az ÁSZF részét képezi, Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakat egyoldalúan módosítani.

- 6.2.3 Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás Szolgáltatási Díját kívánja módosítani, akkor a 6.1.1 pont szerinti értesítésnek a módosított Szolgáltatási Díj összegét is tartalmaznia kell.
- 6.2.4 Előfizető a megváltozott rendszeres előfizetői díjat a módosított Előfizetői Szerződés hatályba lépésének első napjától tartozik megfizetni.
- 6.4. Előfizetői Hozzáférési Pont helyének megváltoztatása (áthelyezés)
- 6.4.1 Az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek az adott Szolgáltatás tekintetében tartalmazzák az áthelyezésre vonatkozó előírásokat és az áthelyezési határidő be nem tartása esetén fizetendő kötbér mértékét.
- 6.5. Változás az Előfizető személyében (átírás)
- 6.5.1 Ha Előfizető személyében jogutódlás következett be, vagy a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyén tulajdonos, illetve bérlőcsere történt, Előfizető és a jogutód közösen – ha az Előfizető időközben jogutódlással megszűnt, a jogutód önállóan, a jogutódlás hitel érdemlő igazolásával – kezdeményezheti az Előfizetői Szerződés jogutódra történő átírásával kapcsolatos feltételek megvizsgálását. A jelen pont szerint átírásra csak akkor kerülhet sor, ha a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helye nem változik.
- 6.5.2 Az átírással kapcsolatos feltételek megvizsgálásának kérelmezésétől számított 8 munkanapon belül Szolgáltató megvizsgálja a jogutód hitelképességét, és ha a Szolgáltató az előfizetői kötelezettségek teljesítését csak bizonyos további feltételek teljesülése esetén (vagyonai biztosíték, igazolások) látja biztosítottnak, az értesítéssel egyidejűleg ezekről a feltételekről tájékoztatja az átírást kezdeményezőt. A jogutód hitelképességének megfelelése esetén Szolgáltató tájékoztatja a jogutódot arról, hogy az átírás feltételei teljesülnek, és az átírási díjat kiszámlázza a jogutódnak.
- 6.5.3 Az átírási díj megfizetésétől (azaz az átírás hatályos kérelmezésétől) számított 15 napon belül a Szolgáltató az átírást végrehajtja. Ha a Szolgáltató e határidőt az átírási díj megfizetésétől (Szolgáltatóhoz való megérkezésétől/Szolgáltató számláján történő jóváírásától) számítva nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díja egyharmadának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni.
- 6.5.4 A polgári jog szabályainak megfelelően, ha Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyéről elköltözik, mindaddig köteles az adott helyen igénybevett Szolgáltatások teljes díját megfizetni, amíg az Előfizetői Szerződést nem mondta fel vagy azt másra, a fentiek szerint nem íratja át, függetlenül attól, hogy az Előfizető elköltözése után ki vette igénybe a Szolgáltatásokat.
- 6.5.5 Szolgáltató nem vizsgálja, hogy a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyén történik-e változás a tulajdonos személyében. Előfizető köteles bejelenteni, ha a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyén tulajdonosváltozás következett be. Előfizető szükség esetén köteles gondoskodni a új tulajdonos által megadandó tulajdonosi meghatalmazásról.
- 6.6. Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

- 6.6.1 A 6.1.1, 6.2 és 6.3 pontban foglalt esetek kivételével Felek az Előfizetői Szerződést csak kölcsönös megegyezés alapján, írásban módosíthatják.
- 6.6.2 Előfizető az Előfizetői Szerződés módosítását e-mailben, telefonon vagy Szolgáltató postacímére küldött levélben is kezdeményezheti Szolgáltatótól, amennyiben a módosítás az Előfizető által fizetendő Szolgáltatási Díj összegét és az Előfizetői Szerződés alapján igénybevett Alapszolgáltatást nem érinti. Szolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül tájékoztatja Előfizetőt a módosítás lehetőségeiről, feltételeiről.
- 6.6.3 A 6.6.2 pont szerinti e-mail-t az Előfizető köteles a Szolgáltatótól igénybevett e-mail címről küldeni. Az e-mail-ben Előfizető köteles feltüntetni:
- a) az Előfizetői Szerződésen és a számlán feltüntetett Ügyfél/Partnerazonosítóját,
 - b) a Szolgáltatás Azonosítóként használt felhasználó nevét,
 - c) a szerződésmódosítási igény pontos leírását, megjelölve az igénybe venni vagy lemondani kívánt Szolgáltatás Díjszabásban feltüntetett elnevezését.

7. SZOLGÁLTATÁSOK KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE

7.1. Szünetelés

- 7.1.1 Szolgáltató határozatlan idejű Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kérésére a Szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti. Az Előfizető a szüneteltetést írásban (levélben), vagy személyesen kérheti a szüneteltetéssel érintett hónapot megelőző hónap 25. napjáig. A szünetelés teljes naptári hónapokra kérhető.
- 7.1.2 Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén hat hónap, üzleti/intézményi Előfizető esetén 2 hónap, legrövidebb időtartama mindkét Előfizetői kategória esetén 1 naptári hónap.
- 7.1.3 A szünetelés időtartama alatt Előfizető csökkentett Szolgáltatási Díj megfizetésére köteles a vonatkozó mellékletekben foglaltak szerint.
- 7.1.4 A leghosszabb szünetelési időszak elteltét követően az Előfizetőt minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség terheli és az azt követő időtartamra a teljes Szolgáltatási Díjat köteles megfizetni.

7.2. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szünetelés

7.2.1 A Szolgáltatás szünetelésére az alábbi okok miatt kerülhet sor:

- a) a 10.4.6 pontban (rendszeres karbantartás) foglalt okból;
- b) Vis Maior Esemény bekövetkezése miatt;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószerkereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

7.2.2 Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre vagy a

szünetelés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó Szolgáltatási Díj fizetésére nem köteles. Az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató általi – a közte és Előfizető között létrejött előfizetői szerződés (amelyben Szolgáltató nem minősül szerződő félnek) alapján történő – szüneteltetés (DSL Szolgáltatás) az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelési oknak minősül, ilyenkor Előfizető a teljes Szolgáltatási Díj megfizetésére köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó (vagyis Szolgáltató saját hálózatában keletkezett ok miatti) szünetelés (ide nem értve a rendszeres karbantartást) egy naptári hónapban meghaladja a 48 órát, Szolgáltató visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat (rendszeres díjat). Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, amennyiben a szünetelés kiváltó oka Vis Maior Esemény volt és a Szolgáltató igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárhatót megtett, vagy a Szolgáltató rendszeres karbantartása miatt került rá sor, vagy annak oka nem a Szolgáltató saját hálózatában merült fel.

7.2.3 A 10.4.6 pont szerinti rendszeres karbantartás nem minősül a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelésnek (így a vállalt rendelkezésre állási időt sem csökkenti).

7.3. Korlátozás

7.3.1 Szolgáltató a Szolgáltatások korlátozására, illetve a Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű postai úton, e-mail-ben vagy telefonon történő értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelés tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott vagy Előfizető az Etikai Alapelveket megsérti;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a teljes esedékes és ki nem fizetett Szolgáltatási Díj összegének erejéig óvadékként készpénzt vagy a Szolgáltató által elfogadott értékpapírt,
- d) Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi.
- e) az Előfizető Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye ellenére nagy mennyiségű e-mail-t pl. spamet – az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő – kéretlen e-mailt küld a Szolgáltatás (Alapszolgáltatás vagy Kiegészítő Szolgáltatás) igénybevételével, amellyel akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését.

7.3.2 Amennyiben Előfizetőnek Szolgáltatóval több Előfizetői Szerződése van hatályban vagy Szolgáltatótól egy Előfizetői Szerződés keretében több Szolgáltatást vesz igénybe és Előfizető bármely Előfizetői Szerződés vagy Szolgáltatás tekintetében az 7.3.1 a) – e) pont

szerint kötelezettségeit megszegi, akkor Szolgáltató jogosult bármely tetszése szerinti Szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás korlátozására is.

7.3.3 Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő munkanap folyamán megszüntesse, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Előfizető a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon értesíti, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy hatóság ekként rendelkezik. Szolgáltató a korlátozás megszüntetéséért jogosult a Díjszabásban meghatározott visszakapcsolási díjat felszámítani.

7.3.4 A korlátozás – a Forgalmi Díj (9.7.1 pont) kivételével – Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

8. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

8.1. Megszűnés esetei

8.1.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártával, ha bármely Fél a határozott időtartam lejártát legalább 30 nappal megelőzően írásban úgy nyilatkozik, hogy a Szerződés hatályának automatikus meghosszabbodását nem kívánja;
- b) ráutaló magatartással létrehozott Előfizetői Szerződés esetén a kapcsolat Szolgáltató általi bontásával, vagy az Előfizetői Hozzáférési Pont leszerelésével;
- c) bármely Fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján,
- d) bármely Fél rendkívüli felmondásával a felmondási idő lejártának napján a jelen ÁSZF vagy jogszabályok által meghatározott esetekben,
- e) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával,
- f) a Felek közös megegyezésével,
- g) a mellékletekben meghatározott egyéb módon (pl. elállással).

8.1.2 A határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártakor újabb 1 éves határozott időtartamra automatikusan, az Előfizető külön értesítése nélkül meghosszabbodik, kivéve ha bármely Fél a határozott időtartam lejártát legalább 30 nappal megelőzően írásban úgy nyilatkozik, hogy a Szerződés hatályának meghosszabbodását nem kívánja.

8.2. Rendes felmondás

8.2.1 Előfizető a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződést bármikor indokolás nélkül 8 napra felmondhatja.

8.2.2 Előfizető a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést a tárgyhoz utolsó napjával jogosult felmondani. A rendes felmondást Előfizető köteles a tárgyhoz 15. napjáig Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizetői Szerződésre vonatkozó felmondás hatályosságának azonban feltétele, hogy az Előfizető a felmondásról az Előfizető a felmondási nyilatkozat

alapján a Szolgáltató által küldött, a szerződés megszűnését visszaigazoló értesítése alapján az esedékes Szolgáltatási Díjat és egyéb követelését, valamint határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén a határozott időből még hátralevő időre járó díjakat, illetve a kapott kedvezményeket a Szolgáltatónak egy összegben megfizesse. Szolgáltató a befizetett összegről a befizetéskor számlát állít ki.

8.2.3 Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel, indokolással jogosult felmondani rendes felmondással.

8.3. Rendkívüli felmondás

8.3.1 Bármely Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb az előfizető fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Bármely Fél köteles a másik Fél haladéktalanul értesíteni, ha végelszámolását határozza el, vagy ha arról értesül, hogy harmadik személy csődeljárás vagy felszámolási eljárás megindítását kezdeményezte ellene.

8.3.2 Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon írásos nyilatkozatban értesíti és az ilyen értesítés a felmondási idő végéig Szolgáltatóhoz megérkezik, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszűnéséről az Előfizetői Szerződés hatályának fennmaradásáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén, ha az lehetséges –, e-mailben értesíteni. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben egy naptári éven belül kétszer rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegést valósít meg, úgy a harmadik alkalommal Szolgáltató akkor is jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására, ha az Előfizető a rendkívüli felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti.

8.3.3 Szolgáltató jogosult a Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető az előzetes írásbeli – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén amennyiben az lehetséges e-mailben tett – felszólításban megjelölt határnapra sem szünteti meg az alábbi szerződésszegéseket:

- a) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a Szerződés feltételei szerint a bejelentett hibák kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően is Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti (továbbadja) a Szolgáltatásokat, vagy azokat továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- d) Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

8.3.4 A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó vagy veszélyeztető

tevékenységnek minősül különösen, ha

- a) az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőségi jelöléssel vagy hatósági engedéllyel nem rendelkező, illetve nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezéseket csatlakoztatott, vagy
- b) a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezéseket vagy a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges előfizetői végberendezéseket nem rendeltetésszerűen, illetve az Előfizetői Szerződés feltételei szerint üzemelteti, vagy azokat Előfizetői Szerződésbe ütköző módon átalakítja, vagy
- c) ha Előfizető az 1. Függelékben foglalt Etikai Alapelveket megsérti vagy nagy mennyiségű e-mail üzenetet, pl. spamet – az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő – kéretlen e-mailt küld a Szolgáltatás felhasználásával.

8.3.5 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető egy hónapra eső (rendszeres) előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve ilyen díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb egy hónapra eső (rendszeres) előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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 Szolgáltatási Díjakat folyamatosan megfizeti..

8.3.6 Ha Vis Maior Esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

8.3.7 Előfizető rendkívüli felmondással azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést akkor is, ha a Szolgáltató a 6.1 pont szerint egyoldalúan módosította a Szerződést. Előfizetőt a rendkívüli felmondási jog a 6.1.2 pont szerinti értesítést követő 8 napon belül, ha pedig a módosított feltételek hátrányosan érintik az Előfizetőt, 15 napon belül illeti meg. Az Előfizető abban az esetben nem mondhatja fel a Szerződést, ha kedvezmény fejében határozott időre vonatkozó kötelezettséget vállalt, és a Szolgáltató egyoldalú módosítása az ennek fejében kapott kedvezményeket közvetlenül nem érinti, vagyis, ha a kapott kedvezmények Előfizető számára a módosítást követően is fennmaradnak.

8.4. A felmondás közlése és tartalma

8.4.1 Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása akkor hatályos, ha azt a Szolgáltató kézbesítője útján közvetlenül, vagy tértivevénnnyel feladott levélben kikézbcsítette az Előfizetőhöz. A tértivevénnnyel feladott levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza.

8.4.2 Ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető írásban (levélben) történő értesítéséhez szükséges adatokkal, akkor a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

8.4.3 Az Előfizető az Előfizetői Szerződést kizárólag írásban (levélben) megküldött felmondással, mondhatja fel. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás nem jelenti az Előfizetői Szerződés felmondását és így nem érinti az Előfizető díjfizetési kötelezettségét.

8.4.4 A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a Szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor Szolgáltató a 8.3.1 pontban foglaltakról is tájékoztatja.

8.5. Kedvezmények elvesztése és a felmondás egyes következményei

8.5.1 Amennyiben Előfizető határozott idejű Előfizetői Szerződést kötött és a határozott idő lejárta előtt az Előfizetői Szerződés azért szűnik meg, mert

- a) Előfizető azt rendes felmondással megszüntette (8.2.2 pont), vagy
- b) Szolgáltató rendkívüli felmondással megszüntette, vagy
- c) a Szolgáltatás korlátozására Szolgáltató által a 7.3.1 a) –c) vagy e) pontok miatt került sor és a korlátozás ideje a 30 napot meghaladja,

Előfizető köteles a kapott kedvezményeket és az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a hátralévő időre járó Szolgáltatási Díjakat egy összegben az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 15 napon belül megfizetni. Szolgáltató az Előfizető által fizetendő összegről a szerződés felmondását tartalmazó (b)c) alpont) vagy az Előfizető általi rendes felmondás (a) alpont) kézhezvételét visszaigazoló levélben értesíti Előfizetőt. Szolgáltató a befizetésről számlát állít ki és azt Előfizető részére átadja vagy megküldi.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előre fizetett díjú Szolgáltatások kifizetett díját a fenti esetekben Szolgáltató nem köteles visszafizetni.

9. ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI

9.1. Ellenőrzés és karbantartás tűrése, hibaelhárítás lehetővé tétele

9.1.1 Előfizető a Szolgáltatásokban bekövetkező esetleges hibák kijavítása érdekében köteles a Szolgáltató vagy teljesítési segédje (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) részére lehetővé tenni az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzését, a feltárt hibák elhárítását, illetve a szükséges karbantartás elvégzését, amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató vagy Szolgáltató teljesítési segédje (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) építette ki vagy üzemelteti.

9.2. Az elektronikus hírközlési berendezések használatával kapcsolatos kötelezettségek

9.2.1 Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez csak megfelelőségi jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat a Szolgáltatások igénybevételéhez. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizető

oldali szoftvereket Előfizető köteles biztosítani.

9.2.2 Előfizető köteles a Szolgáltató vagy teljesítési segédje (pl. Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) tulajdonában, de Előfizető birtokában és használatában lévő berendezéseket rendeltetésszerűen, a Szerződésnek valamint a gyártó utasításainak (kezelési útmutatónak, használati kézikönyvnek) megfelelően használni.

9.2.3 Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy a Szolgáltató vagy teljesítési segédje (pl. Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) tulajdonában, de Előfizető használatában és birtokában levő berendezések rendeltetésellenes vagy szerződésszegő használatából eredő, valamint az ilyen berendezések elvesztéséből, ellopásából eredő minden kárért Előfizető felelős.

9.2.4 Előfizető nem jogosult a Szolgáltató tulajdonában álló berendezések működésébe beavatkozni vagy az ilyen berendezések működését más módon korlátozni. Ennek megsértése esetén Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik.

9.2.5 Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló vagy a Szolgáltató által a Szolgáltatások igénybe vételének biztosítása végett telepített berendezések nem megfelelő működéséről és az ebből fakadó minőségromlásról Szolgáltatót értesíteni.

9.3. Szolgáltató értesítése adatváltozásról

9.3.1 Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt adatainak, így például a számlázási címének vagy kapcsolattartó személyének vagy elérhetőségének megváltozásáról köteles Szolgáltatót haladéktalanul, de legfeljebb a változástól számított 8 napon belül írásban (levélben) értesíteni.

9.3.2 Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét arra, hogy e kötelezettségeinek elmulasztásából eredő minden kárért Előfizető felelősséggel tartozik.

9.4. A Szolgáltatás használatának átengedése

9.4.1 Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján igénybevett Szolgáltatást másnak használatra ingyenesen átengedheti, az átengedett Szolgáltatás igénybevételéért azonban úgy felel, mintha a Szolgáltatást maga használná.

9.5. Teljesítési segéd igénybevétele

9.5.1 Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult teljesítési segédként alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

9.5.2 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez teljesítési segédet vesz igénybe, úgy jogosult teljesítési segéd részére az Előfizető adatait átadni.

9.6. A Szolgáltatások igénybevételének továbbadása és átengedése

9.6.1 Előfizető Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül nem adhatja tovább a Szolgáltatásokat, és

nem engedélyezheti annak használatát üzleti alapon (ellenszolgáltatás fejében) harmadik személy részére.

- 9.6.2 Előfizető Szolgáltató felé felelős minden olyan személyért, aki a Szolgáltatásokat az Előfizetői Hozzáférési Pontról veszi igénybe, függetlenül attól, hogy ezt az Előfizető nem engedélyezte vagy arról nem szerzett tudomást.

9.7. Szolgáltatási Díj megfizetésének kötelezettsége

- 9.7.1 A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból, rendszeres előfizetői díjból (Havidíj, Negyedéves Díj, Éves Díj), forgalomtól függő díjból (Forgalmi Díj), valamint egyszeri egyéb szolgáltatási díjból állhat.

- 9.7.2 Amennyiben a Havidíj ellenében igénybevett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap első napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, akkor Szolgáltató csak azokért a napokért számít fel Havidíjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

- 9.7.3 Amennyiben az Éves (Féléves, Negyedéves) Díj ellenében igénybevett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem az év első napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem az év (félév, negyedév) utolsó napja, akkor a szolgáltatási év (félév, negyedév) a Szolgáltatás nyújtásának napján kezdődik. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

- 9.7.4 Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakról tárgyható 10. napjáig számlát kiállítani és Előfizető részére azt postára adni. Éves (Féléves, Negyedéves) Díj ellenében igénybevett Szolgáltatások esetében Szolgáltató az Éves (Féléves, Negyedéves) Díjról szóló számlát a szolgáltatási év (félév, negyedév) első napjának hónapját megelőző 2. hónap 10. napjáig állítja ki.

- 9.7.5 Amennyiben az Előfizető Éves (Féléves, Negyedéves) Díj előrefizetésére köteles és Szolgáltató arról a számlát kiállította és Előfizető Szolgáltatónak azt megfizette, akkor a határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi rendes felmondása esetén Szolgáltató a hátralévő időszakra járó díjat Előfizetőnek visszafizeti vagy amennyiben lehetséges egy összegben jóváírja. Szolgáltató ilyen esetben kamat megfizetésére nem köteles.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi rendes felmondása (8.2.2 pont) esetén az előrefizetett díjat nem fizeti vissza.

- 9.7.6 Amennyiben az Előfizető Éves (Féléves, Negyedéves) Díja eredetileg kedvezmény figyelembevételével került kiszámításra, akkor Szolgáltató az Előfizető részéről történt rendes felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnéséig terjedő használatért a kedvezmények nélkül megállapított arányos díjat számítja fel, Szolgáltató az így kiszámított összegről helyesbített számlát állít ki.

- 9.7.7 Amennyiben Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül a Számlát Szolgáltatónál írásban (levélben) nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő.

- 9.7.8 Előfizető köteles a kiállított és elfogadott számla alapján a Díjszabásban foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a számlán megjelölt fizetési határidőn belül megfizetni az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon.
- 9.7.9 Amennyiben Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott számlázási időszakokra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyó 15. napjáig nem kapja kézhez a számlát, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni; ennek elmulasztása esetén Szolgáltató úgy tekinti, hogy Előfizető a számlát kézhez kapta. Szolgáltató Előfizető bejelentése alapján számlamásolatot küld Előfizetőnek. A számla megfizetésének kötelezettségét és határidejét a kézhez nem vétel bejelentése vagy ennek elmulasztása nem érinti.
- 9.7.10 A fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot felszámítani, ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben Felek ettől eltérő mértékű késedelmi kamatban nem állapodtak meg.
- 9.7.11 Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából az Előfizető Egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett adatait Szolgáltató követeléseit kezelő harmadik személy megbízottjának átadni. Szolgáltató megbízottja a követelés behajtása érdekében jogosult ezt követően az Előfizetővel szemben Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni.
- 9.8. Szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége
- 9.8.1 Amennyiben az Előfizetői Szerződés alapján Szolgáltató Előfizetővel szemben díj visszatérítésre vagy egyéb pénzfizetésre köteles és az egy összegben való jóváírásra nincs lehetőség, akkor Szolgáltató az összeget az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti bankszámlára átutalja, vagy ilyen hiányában az Előfizetőt tértivevényes levélben értesíti arról, hogy az összeg átvehető.
- 9.9. Előfizető tájékoztatása (hírlevél, reklámanyag)
- 9.9.1 Előfizető hozzájárul, hogy részére a Szolgáltató kizárólag saját és leányvállalatainak szolgáltatásairól időről időre a Szolgáltató által előfizetőnek biztosított email címre, valamint postai úton reklámanyagokat, tájékoztatókat és hírlevelet juttasson el.
- 9.10. Hálózati etikai szabályzat betartása
- 9.10.1 Szolgáltató és Előfizető köteles a Szolgáltatás igénybevétele során a Hálózati Etikai Alapelvek betartásával eljárni.
- 9.10.2 Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltatás Azonosítóhoz (felhasználónév/jelszó) illetéktelenek ne juthassanak hozzá. Amennyiben Előfizető tudomására jut, hogy a Szolgáltatás Azonosító Előfizető engedélye nélkül illetéktelen személy használja, köteles Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Előfizető a Szolgáltatás Azonosító használatáért teljes felelősséggel tartozik.
- 9.10.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés alapján számára nyújtott egyes szolgáltatások információs társadalmi szolgáltatásoknak minősülnek, ezért azokat az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a

továbbiakban: Ektv.) rendelkezéseinek betartásával lehet igénybe venni.

10. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

10.1. Ügyfélszolgálat

10.1.1 Szolgáltató az Előfizető nyilatkozatainak, bejelentéseinek és panaszainak intézésére szolgáló, valamint a hiba bejelentéseket fogadó ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban: ügyfélszolgálat).

10.1.2 Szolgáltató a telefonon keresztül vagy személyesen igénybevehető ügyfélszolgálat mellett e-mailben elérhető ügyfélszolgálatot is működtet az service@vitalcomp.hu email címen, amelyen Előfizető az alábbi nyilatkozatokat és bejelentéseket teheti meg:

- a) a 6.6.2 pont szerint az Előfizetői Szerződés egyes módosításaira vonatkozó nyilatkozatokat,
- b) általános jellegű bejelentéseket tehet, szerződésekkel kapcsolatos információkat adhat elő;
- c) műszaki jellegű bejelentéseket és hibabejelentéseket tehet,
- d) díjreklamáción kívül bármely számlázással kapcsolatos bejelentést tehet.

10.1.3 Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

Vital-Comp Kft

1034 Budapest, Zápor u. 23.

Tel.: +36 1 453 0749

Kék szám.: 06-40/200-941

Fax: +36 1 250-0874

Mobil: 06-30/637-2920

E-mail: service@vitalcomp.hu

10.1.4 Az ügyfélszolgálat személyesen munkanapokon 9:00 – 17:00 óráig vehető igénybe. Egyéb időszakban a Szolgáltató telefonos technikai és műszaki jellegű támogatást nyújt, egyéb kérdések esetében az ügyfélszolgálat elérhetőségét e-mailen és faxon biztosítja.

10.1.5 Előfizető a hibák bejelentését telefonon, írásban (levélben), faxon, személyesen, illetve e-mailben Ügyfél/Partnerazonosítójának, az érintett Szolgáltatáshoz tartozó Szolgáltatás Azonosítójának megadásával teheti meg az ügyfélszolgálaton.

10.1.6 Előfizető a hibabejelentés, díjreklamáció és az Előfizetői Szerződés megkötésére, módosítására, vagy megszüntetésére irányuló nyilatkozatok kivételével a Szolgáltatással kapcsolatos nyilatkozatait, bejelentéseit, panaszát az ügyfélszolgálaton személyesen, írásban (levélben), faxon, e-mailben vagy telefonon teheti meg.

10.1.7 Szolgáltató a 10.1.6 pont szerinti bejelentéseket és panaszokat 30 munkanapon belül vizsgálja és a vizsgálat eredményéről Előfizetőt haladéktalanul, de legfeljebb a bejelentés

kézhezvételét követő 30 munkanapon belül értesíti. Amennyiben Szolgáltató a panaszt elutasítja, az elutasításról szóló értesítést köteles indokolással ellátni.

10.1.8 A hibabejelentések kezelésére és a díjreklamációra a 10.2 és 10.6 pontok vonatkoznak.

10.2. Hibabejelentés és a hiba nyilvántartásba vétele

10.2.1 Előfizető a Szolgáltatásban észlelt hibát az ügyfélszolgálaton a 10.1.5 pont szerint jelentheti be.

10.2.2 A bejelentett hibát Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében haladéktalanul rögzíti és nyilvántartásba veszi. A hibabejelentés során Előfizető az alábbi információkat köteles Szolgáltatóval közölni:

- a) Előfizető értesítési címe és telefonszáma;
- b) Előfizető Előfizetői Szerződés szerinti Ügyfél/Partnerazonosító és Szolgáltatás Azonosító;
- c) a hiba észlelése során milyen érzékelhető jelenségeket tapasztalt.

10.2.3 Szolgáltató nyilvántartásának a fenti a) – c) pontokon túl tartalmaznia kell

- a) a hibabejelentés kézhezvételének időpontját (év, hó, nap, óra)
- b) a hiba okát;
- c) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hó, nap, óra);
- d) az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

10.2.4 A hiba nyilvántartásba vételét Szolgáltató Előfizető részére e-mailben visszaigazolja.

10.3. Hibabehatároló eljárás

10.3.1 A hiba nyilvántartásba vételét követően Szolgáltató haladéktalanul megkezdí a hiba behatárolását és annak eredményéről Előfizetőnek az alábbi tájékoztatást adhatja:

- a) a hiba a hibabehatároló eljárás tartalma alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba valósnak bizonyult és a Szolgáltató a hiba kijavítását a 10.4.1 pont szerint megkezdte;
- c) a hiba kijavítását Szolgáltató meghatározott átmeneti ideig vagy 72 órán belül (tartós hiba) nem tudja vállalni, ezért a csökkent rendelkezésre állás szerint kötbért fizet, vagy csökkent minőségű Szolgáltatás esetén az Előfizető részére a minőség csökkenésének megfelelő mértékű díjcsökkentést nyújt.

10.3.2 Az Előfizető részéről kifogásolt Szolgáltatások reklamációinál a közös megegyezésre kell törekedni.

10.3.3 Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóságánál (1133 Budapest, Visegrádi u. 100., Tel: 468-0673, Fax: 468-0680) a hírközlési hatóság minőség felügyeleti eljárásának megindítását kérni, vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulni (1525 Budapest, Pf. 75., Tel: 457-7141, Fax: 457-7105, email: hfjkh@nhh.hu).

10.4. Hibajavítás

10.4.1 Szolgáltató a hibabehatároló eljárás során valószínűleg bizonyult hibákat, amelyek Szolgáltató érdekkörében merültek fel legfeljebb a nyilvántartásba vételtől számított 72 órán belül az esetek 80%-ában, a nyilvántartásba vételtől számított 5 napon belül az esetek 100%-ában (DSL Szolgáltatás esetén az esetek 100%-ában 3 napon belül) kijavítja. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a valós hiba bejelentésétől számított 5. nap (DSL Szolgáltatás esetén a 3. nap) lejártától a hiba elhárításáig terjedő időre.

10.4.2 Ha a hiba következtében Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) Havi Szolgáltatási Díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

10.4.3 Szolgáltató 10.4.2 pont szerinti és nem vitatott hibaelhárítási kötbért köteles a kötbérigény elbírálását követő első számlán jóváírni, ha Előfizető a hibaelhárítási kötbérre vonatkozó igényét a késedelmes hibaelhárítással érintett hónapot követő hó 3. napjáig írásban bejelenti.

10.4.4 Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti és a nyilvántartásba vételtől számított 1 évig megőrzi az adatkezelési szabályok betartásával.

10.4.5 Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételehez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató üzemelteti, és a hiba behatárolása, illetve a hibajavítás csak az Előfizető helyiségében hajtható végre és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a megállapodás szerinti időpontban Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hibabehatárolásra a 10.3.1 pont szerint rendelkezésre álló idő, illetve a 10.4.1 pont szerinti hibajavítási idő az időkieséssel meghosszabbodik.

10.4.6 Amennyiben a hibavizsgálat szerint a hiba nem Szolgáltató érdekkörében merült fel, úgy a téves hibabejelentés miatt a Szolgáltató teljesítési segédje által Szolgáltatóval szemben felszámított díjat Szolgáltató jogosult Előfizető felé kiszámlázni.

10.4.7 Amennyiben Előfizető úgy találja, hogy a hiba nem szűnt meg, a hibavizsgálat eredményéről szóló visszajelzéstől számított 72 órán belül helyszíni ellenőrzést kérhet Szolgáltatótól. Ebben az esetben Szolgáltató teljesítési segédje által Szolgáltatóval szemben felszámított helyszíni ellenőrzési díjat Szolgáltató jogosult Előfizető felé

kiszámlázni. Szolgáltató nem jogosult helyszíni ellenőrzési díjat Előfizető felé kiszámlázni, ha a helyszíni ellenőrzés a Szolgáltató érdekkörében felmerült hibát állapít meg. A Szolgáltató teljesítési segédje igénybevételeivel a helyszíni ellenőrzést a bejelentéstől számított 72 órán belül elvégzi

10.5. Rendszeres karbantartás

10.5.1 A rendszeres karbantartás miatti szünetelésre (vagy korlátozásra) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hálózat karbantartása, felújítása, cseréje vagy átalakítása miatt kerülhet sor, amennyiben szünetelést nem igénylő más gázdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

10.5.2 Szolgáltató az érdekkörébe tartozó hálózatot érintő és a Szolgáltatás igénybevételeit bármilyen mértékben korlátozó rendszeres karbantartási munkákról az Előfizetőt legalább 15 nappal a rendszeres karbantartás megkezdése előtt e-mailben értesíti.

10.5.3 A rendszeres karbantartás alkalmanként 12 óránál nem lehet hosszabb és a rendszeres karbantartások hossza egy évben nem haladhatja meg a 36 órát, kivéve, ha bármely melléklet a hatálya alá tartozó Szolgáltatás tekintetében másként nem rendelkezik.

10.5.4 Szolgáltató mindent megtesz azért, hogy a rendszeres karbantartási munkálatok elvégzésére lehetőleg 00:00 és 06:00 óra között kerüljön sor.

10.6. Díjreklamáció, kötbéres kártérítési igények intézése

10.6.1 Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere zárt, illetéktelen külső személyek a számlázási rendszerhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

10.6.2 Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével az adatok törléséig díjmentesen megtekintheti Szolgáltató ügyfélszolgálatán a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási jogokra vonatkozó kimutatást (betekintési jog).

10.6.3 Amennyiben Előfizető a Szolgáltató által felszámított Szolgáltatási Díj összegét vitatja, kötbér vagy kártérítési igénnyel él (a továbbiakban együtt: Reklamáció), Szolgáltató a Reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a nyilvántartásba vételt Előfizetőnek a 10.2.4 pont szerint visszaigazolja.

10.6.4 Amennyiben az Előfizető a Reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt munkanapon belül, a Reklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a Reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

10.6.5 A Reklamációt Szolgáltató annak kézhezvételét követő 30 napon belül megvizsgálja. Amennyiben a Szolgáltató a Reklamációnak helyt ad, a bejelentés elbírálását követő első számlán a díjkülönbözetet egy összegben jóváírja.

10.6.6 Amennyiben Szolgáltató az Előfizető (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén a Reklamációt tevő személy, e pont alkalmazásában a továbbiakban: Előfizető) reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, köteles az Előfizetőt a Reklamáció vizsgálatának lezárását követő 15 napon belül (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén írásban) értesíteni a Reklamáció elutasításáról, illetve arról, hogy a Reklamációt csak részben tudja elfogadni.

- 10.6.7 A díjreklamáció elutasítása miatt az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz fordulhat avégett, hogy az a Szolgáltatónál szolgáltatásminőségi vizsgálatot folytasson a díjreklamációval kapcsolatban.
- 10.6.8 Előfizető a jogvitát polgári eljárás keretében érvényesítheti úgy, hogy a Pesti Központi Kerületi Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kéri, ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, egyéb esetekben pedig hatáskörtől függően a Pesti Központi Kerületi Bírósághoz vagy a Fővárosi Bírósághoz (vagy más illetékes rendes bírósághoz) keresetlevelet nyújthat be.
- 10.6.9 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a Díjreklamáció alaptalannak bizonyul, akkor a vitatott összeg megfizetésére és a kamatok számítására a számla kiegyenlítésének eredeti határideje az irányadó.
- 10.7. Vitarendezés
- 10.7.1 Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat
- a) bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlap: <http://www.fvf.hu>, központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6., levélcím: 1364 Budapest, Pf. 234., Tel.: 459-4800)
 - b) a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlap: <http://www.gvh.hu>, cím 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Tel: 4728851),
 - c) a Nemzeti Hírközlési Hatóság területileg illetékes igazgatóságához (honlap: <http://www.nhh.hu>, Budapesti Igazgatóság, Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100., Tel.: 468-0500),
 - d) a jogvitát polgári eljárás keretében érvényesítheti, ennek keretében a Pesti Központi Kerületi Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kérheti, ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, egyéb esetekben pedig hatáskörtől függően a Pesti Központi Kerületi Bírósághoz vagy a Fővárosi Bírósághoz keresetlevelet nyújthat be.
- 10.7.2 A Fogyasztóvédelmi Felügyelőség csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el.
- 10.7.3 A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a Nemzeti Hírközlési Hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely Előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban (jogszabályban, hatósági határozatban) vagy előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben.
- 10.7.4 Az esetleges jogvitákban a megyei gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek a Felek közötti egyezségi rendezés végett járhatnak el.
- 10.7.5 A jogvita a békéltető eljárás meghíúsulása vagy annak igénybe nem vétele esetén polgári eljárás keretében rendezhető, amelyre hatáskörtől függően Felek a Pesti Központi Kerületi Bíróság vagy a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. Ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, a Felek fizetési meghagyás kibocsátását kérhetik, ha ezt az összeget a követelés meghaladja, Felek a követeléseiket keresetlevél útján érvényesíthetik.

11. ADATKEZELÉS

11.1. Felelősség az átvitt, illetve tárolt adattartalomért

Szolgáltató az általa vagy hálózatnak igénybevételeivel továbbított közlést és adatot kizárólag a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a Szerződés teljesítése során közlés vagy bármilyen személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére ide nem értve a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint a titkos információgyűjtésre jogosult szervezeteket, valamint a bíróságot nem teheti lehetővé.

11.1.2 A Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető által a Szolgáltató eszközein/hálózatán átvitt tárolt adatok tartalmáért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben harmadik személy a Szolgáltató ellen eljárást kezdeményez az Előfizető által a Szolgáltató eszközein tárolt adatok tartalma miatt, úgy Előfizető köteles Szolgáltató helyébe lépni az eljárás során, ha pedig ez nem lehetséges, úgy köteles viselni az eljárás költségeit, ideértve az eljárás eredményeként megállapított díjakat, büntetéseket.

11.2. Az Előfizető személyes adatainak kezelése

11.2.1 Szolgáltató az írásbeli Előfizetői Szerződést kötő Előfizetőről a 4.2.5 pontban meghatározott adatokon túlmenően a következő adatokat tárolja:

- a) kapcsolattartó neve, beosztása (amennyiben ilyen Előfizető Szolgáltató számára megad);
- b) Előfizetőnél a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt vagy Előfizető birtokába került eszközök és berendezések;
- c) forgalmazási és számlázási adatok
- d) egyéb, a szolgáltatások kiépítéséhez vagy nyújtásához feltétlenül szükséges adat.

11.2.2 Szolgáltató a 11.2.1 pont a) és b) pontja szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 1 évig, a c) pontban meghatározott adatokat a számla teljesítésétől számított 6 hónapig, díjtartozás vagy a Szolgáltatás megfelelő teljesítésére vonatkozó panasz esetén a számla esedékessé válásától, illetve a vitatott teljesítési időponttól számított egy évig kezeli. Ezen időpontot követően Szolgáltató a természetes személy Előfizetőre vonatkozó minden adatot, illetve a nem természetes személy Előfizető esetén a 11.2.1 pont a) alpontra vonatkozó adatot törli. Szolgáltató minden más, személyes adatnak nem minősülő adatot az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában üzletszerzési célból továbbra is tárolja, azokat azonban harmadik személy részére nem adhatja át.

11.2.3 Szolgáltató kijelenti, hogy Előfizető személyes adatait kizárólag a Szolgáltatások nyújtása végett, valamint a Szolgáltatási Díj számlázása céljából kezeli.

11.2.4 Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során birtokába kerülő valamennyi adatot, közleményt, információt bizalmasan kezeli.

11.2.5 Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját Szolgáltatóval azonos módon terheli.

11.5.2 Szolgáltató köteles az Előfizető személyes adatainak kezelésének műszaki biztonságát biztosítani, és műszaki intézkedésekkel meggátolni azt, hogy a személyes adatokhoz illetéktelen személyek hozzáférhessenek.

11.5.3 Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetőket tartalmazó adatbázisát olyan rendszeren tárolja, amely a felhasználók egyedi azonosítását megköveteli, és biztosítja, hogy az abban foglalt adatokhoz csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá. Az adatbázist kezelő rendszer zárt, csak Szolgáltató belső hálózatán keresztül hozzáférhető. Szolgáltató belső hálózatát több tűzfal is védi az illetéktelen külső személyek hozzáférése ellen, a kiosztott jogosultságoknak megfelelő hozzáférés szerint. Szolgáltató az előfizetői adatok hozzáférését folyamatosan felügyeli (monitorozza), az irodai és más rendszertől jól elkülönített kiszolgáló számítógépeken futtatja. Szolgáltató ezeket a kiszolgáló számítógépeket olyan helyiségben helyezte el, ahova a nap 24 órájában csak egyedileg azonosított beléptetést követően lehet bejutni.

VEGYES RENDELKEZÉSEK

12.1. Szolgáltató felelőssége a Szerződés teljesítéséért

12.1.1 Előfizető tudomásul veszi, hogy az Eht. 143. § (1) bekezdése értelmében, valamint a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató a Szerződés felróhatóan késedelmes vagy hibás teljesítése esetén csak az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel.

12.2. Értesítés

12.2.1 Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés vagy a ÁSZF eltérően nem rendelkezik, ahol az Előfizetői Szerződés értesítést vagy felszólítást említ, azon a másik Fél közvetlenül írásban (levélben) történő értesítést kell érteni.

12.2.2 A Felek által küldött értesítések az alábbiak szerint minősülnek kézbesítettnek:

12.2.3 A tértivevénnyel feladott levél kézbesítettnek minősül a tértivevényen jelzett napon, illetve kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” (vagy azzal azonos tartalmú más) jelzéssel érkezett vissza;

12.2.3.1. Könyvelt levélpostai küldemény (tértivevény szolgáltatás nélkül feladott ajánlott levél) esetében az átvétel vagy az átvétel jogosulatlan megtagadásának napján;

12.2.3.2. A Szolgáltató által közvetlenül kézbesített küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni az átvétel napján. Az átvétel megtagadása esetén Szolgáltató a küldeményt tértivevénnyel kíséri meg a címzetthez eljuttatni;

12.2.3.3. Elektronikus levélben való értesítés esetén a levél feladásának napját követő napon minősül kézbesítettnek.

12.2.4 Az értesítést és a számlákat az Előfizetői Szerződésben megadott postázási címre kell küldeni. Ha az Előfizetői Szerződés postázási címet nem tartalmaz, akkor az értesítéseket a számlázási címre kell küldeni.

12.2.5 Ha a ÁSZF eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltató által történő e-mailes értesítés alatt az Előfizető részére a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben biztosított e-mail címet jelenti (amely általában valami@vitalcomp.hu formátumú).

12.3. Vis Maior Esemény

12.3.1 Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem vagy hibás teljesítésért, ha azt Vis Maior Esemény okozta. Vis Maior Esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Vis Maior Esemény időtartama alatt a Szerződés szünetel.

I. MELLÉKLET

DSL SZOLGÁLTATÁS

1. A DSL SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, JELLEMZŐI

- 1.1.1 Előfizető Szolgáltatótól a DSL Internet Elérés Szolgáltatás (a továbbiakban: „DSL Szolgáltatás”) keretében szélessávú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződési Feltételekben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel, amely Szolgáltatás esetében az Internetről való letöltés sebessége a Dialup Szolgáltatás letöltési sebességének többszöröse lehet. A szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít Internet elérése céljából. A távbeszélő szolgáltatás és a vele párhuzamosan ugyanazon a vonalon élő nagysebességű ADSL adatkapcsolat egyidejű zavarmentés nyújtása érdekében mind a végfelhasználói oldalon, mind pedig a helyi központ/kihelyezett fokozat oldalon hozzáféréseként egy-egy leválasztó szűrőre van szükség.
- 1.1.2 A DSL Szolgáltatás keretében Előfizető harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) DSL szolgáltatás nyújtására műszakilag alkalmas helyi előfizetői hurokján kialakított Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül csatlakozik Szolgáltató központjához, amely az Előfizető által indított forgalmat az Internetre továbbítja.
- 1.1.3 Szolgáltató Előfizető számára a DSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését Szolgáltató harmadik személy helyhez kötött telefonhálózattal rendelkező elektronikus hírközlési szolgáltatóval (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) mint teljesítési segédjével kötött nagykereskedelmi szerződés alapján biztosítja.
- 1.1.4 Előfizető az Előfizetői Szerződésben megválaszthatja, hogy a Szolgáltató biztosítja a DSL Szolgáltatáshoz szükséges hálózati leválasztó szűrőt (splittert) és a hálózat végződtető berendezést (ADSL modemet) és ezen eszközök helyszíni telepítését (DSL Szolgáltatás hálózat végződtető berendezéssel, ld. 5. pont) vagy ezekről Előfizető gondoskodik (DSL Szolgáltatás hálózat végződtető berendezés nélkül, ld. 6. pont).
- 1.1.5 Előfizető a DSL Szolgáltatást az Előfizetői Hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást a végberendezésen futó kliens program vagy útválasztó (router) biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Előfizetői Azonosító és jelszó megadása szükséges.

1.2. A DSL Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

- 1.2.1 A DSL Szolgáltatást az év 365/366 napján 0 – 24 óráig veheti igénybe az Előfizető. Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolatot 24 óránként bontsa. Szolgáltató akkor is jogosult a kapcsolat bontására, ha 30 percig nincs adatforgalom. A kapcsolat ilyenkor a bontást követően azonnal újra létrehozható.
- 1.2.2 A Szolgáltató DSL Szolgáltatás nyújtását meghatározott helységeken nyújtja. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a DSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele
- a) a műszakilag alkalmas Előfizetői Hurok megléte, amelyen a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont felszerelhető,
 - b) két irányban működő helyhez kötött telefon szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés,
 - c) valamint, hogy Előfizetőnek ne legyen kifizetetlen esedékes díjtartozása Szolgáltató felé illetve a helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozóan az elektronikus hírközlési Szolgáltató felé és Előfizető részéről a helyhez kötött telefonvonalra más megrendelés ne legyen folyamatban.
- 1.2.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy a DSL Szolgáltatás az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal jogi sorsát osztja, így
- 1.2.3.1.A DSL Szolgáltatás az alapjául szolgáló helyhez kötött telefon vonal Előfizetője azonos személy kell, hogy legyen vagy megfelelő meghatalmazással kell rendelkeznie ettől a személytől;
 - 1.2.3.2.A DSL Szolgáltatás szünetel az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal szünetelése esetén;
 - 1.2.3.3.A DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonalra vonatkozó előfizetői szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén a DSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés is megszűnik és határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén Előfizető a 4.4.1 pont szerinti díjak megfizetésére köteles.
- 1.3. DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközök
- 1.3.1 A DSL Szolgáltatás igénybevételéhez javasolt minimális hardverfeltételek az alábbiak:
- PentiumI 100Mhz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor; 32 MB RAM; merevlemez (HDD) (az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad területtel); SVGÁ; Ethernet 10BaseT interfész kártya (hálókártya).
- 1.3.2 A DSL Szolgáltatás igénybevételéhez Microsoft Windows 98 SE, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges. A szolgáltató által javasolt operációs rendszer: Windows XP. Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben az Előfizető beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert, azonban ebben az esetben szolgáltató nem tud garanciát vállalni a szolgáltatás hibamentés működésért.

1.3.3 Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonsvédelméről – függetlenül attól, hogy a berendezések Előfizető vagy Szolgáltató tulajdonát képezik-e – Előfizető gondoskodik.

1.3.4 A DSL Szolgáltatás igénybevételehez szükséges ethernet hálózati kártyát Előfizető biztosítja. Az ethernet hálózati kártya Szolgáltatónál a rendelkezésre álló raktárkészlet erejéig megvásárolható.

2. A DSL SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELENEK FELTÉTELEI, MINŐSÉGE

2.1. Előfizetői Szerződés megkötésének speciális feltételei

2.1.1 Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által megjelölt helyszín, Előfizetői Hurok (helyhez kötött telefonvonal) amelyen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesül alkalmas-e DSL Szolgáltatás nyújtására.

2.1.2 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a DSL összeköttetés kiépítésének műszaki feltételei miatt csak teljes körű vizsgálat elvégzése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 45 munkanapon belül elállni. A Szolgáltató elállásakor a Szolgáltató az Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy azt követően a DSL Szolgáltatással kapcsolatban esetlegesen beszedett bármely díjat visszafizeti. Az elállás részletszabályait a 4.5 pont tartalmazza.

2.1.3 Szolgáltató visszafizetési kötelezettsége nem vonatkozik a DSL Szolgáltatással kapcsolatban Szolgáltatótól vásárolt berendezésekre, eszközökre, így különösen az ethernet hálózati kártyára. Szolgáltató díjvisszatérítésre abban az esetben sem köteles, amennyiben a Szolgáltatás létesítése az Előfizető hibájából hiúsul meg.

2.2. DSL Szolgáltatás kiépítése és üzembe helyezése

2.2.1 Ha Szolgáltató az 5.1.1 illetve a 6.1.2 pontban előírt határidőn belül nem biztosítja a Szolgáltatásokhoz való hozzáférést, illetve az igénybevételt, és a késedelem oka nem az Előfizető érdekkörében merült fel és Előfizető az igényét Szolgáltatónak írásban (levélben) benyújtja, Szolgáltató minden egyes késedelmes naptári nap után 1 000 Ft kötbért, de legfeljebb a Díjszabás szerinti egyszeri bekapcsolási díj 20%-át köteles Előfizetőnek az első késedelmes teljesítési napot követő 30 napon belül megfizetni, vagy azt Előfizető következő Szolgáltatási Díjra vonatkozó számláján jóváírni.

2.2.2 A DSL Szolgáltatás létesítésének további szabályait – attól függően, hogy Előfizető a DSL Szolgáltatást hálózat végződtesítő berendezéssel vagy anélkül igényelte – az 5-6 pontok tartalmazzák.

2.3. Szolgáltató-váltással történő létesítés

- 2.3.1 Amennyiben Előfizető szolgáltató-váltással kíván Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést kötni DSL Szolgáltatás nyújtására, úgy Szolgáltató törekszik az ilyen létesítés során a szünetmentés DSL Szolgáltatás biztosítására. Az ilyen létesítés nem biztosít váltási lehetőséget a hálózat végződött berendezés nélküli DSL Szolgáltatás és a Szolgáltató végberendezései útján történő Szolgáltatás között. A jelen pont szerinti szolgáltató-váltás feltétele, hogy Előfizetőnek ne legyen a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefon szolgáltatásra vonatkozó számlatartozása.
- 2.3.2 Előfizető köteles a szolgáltatást a korábbi szolgáltatójánál lemondani, a Szolgáltatónál pedig 4 napon belül a megrendeléshez szükséges anyagok írásbeli benyújtásával az új igényt beadni a DSL Szolgáltatás létesítésére, mindkét szolgáltatónál jelezve, hogy szolgáltató-váltást kíván végrehajtani. Ennek feltétele, hogy a korábbi szolgáltatóhoz benyújtott lemondó nyilatkozaton, illetve a Szolgáltató részére megküldött (átadott) megrendelő lapon is kitöltve szerepeljen az ISP váltás rubrika.
- 2.3.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy az új EHP létesítéséhez kapcsolódó esetleges kedvezmények és akciós feltételek az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérő rendelkezése hiányában szolgáltató-váltással történő létesítés esetén nem irányadók.

2.4. A DSL Szolgáltatás minősége és használatának szabályai

- 2.4.1 DSL Szolgáltatás esetén a 10.4.1 pont szerinti hibajavítási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 3 nap. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén Szolgáltató a valós hiba bejelentésétől számított 3. nap lejártától köteles kötbér fizetésére a hiba elhárításáig terjedő időre. A hibajavítás és a kötbér egyebekben az általános szabályok szerint alakul.
- 2.4.2 A DSL Szolgáltatás átlagos éves rendelkezésre állása (Törzsszöveg 5.1 pont) éves szinten 99%, illetve az éves kiesési idő az Előfizetői Hozzáférési Ponton nem haladhatja meg egy évben a 88 órát.
- 2.4.3 A 2.4.1 pont szerinti éves rendelkezésre állási idő kiszámításakor nem lehet figyelembe venni az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató helyhez kötött telefon hálózatának hibájából származó szolgáltatás kiesést.
- 2.4.4 Az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybevett sáv szélességű DSL Szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató biztosítja, hogy a táblázat szerinti minimális sáv szélesség értékek folyamatosan az Előfizető rendelkezésére álljanak. A táblázatban jelölt maximális sáv szélesség értékek nem érhetőek el folyamatosan, azok elérhetősége a mindenkori átvitel-technikai és forgalmi viszonyok függvénye.
- 2.4.5 Szolgáltató a 7.3.1 pont szerinti eseteken túlmenően jogosult az Előfizetői Szerződés szerint igénybevett DSL Szolgáltatás korlátozására mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartások megszüntetésére nem kerülnek:
- 2.4.5.1. Előfizető a Szolgáltatást az 1. függelék szerinti Hálózati Etikai Alapelvekbe ütköző módon kéretlen reklámüzenetek (spam) küldésére használja;
- 2.4.5.2. Előfizető a Szolgáltatást kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használja;

2.4.5.3. Előfizető nagy mennyiségben küld kópiát azonos vagy nagyon hasonló levelekből, vagy igen hosszú üzeneteket vagy fájlokat küld egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

2.4.5.4. Előfizető "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak) küld vagy továbbít, vagy más hasonló üzeneteket függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért vagy sem, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

2.4.5.5. Előfizető a Szolgáltatás felhasználásával olyan cselekményeket végez, amelyek bármelyik számítógéphálózat biztonságának szétrombolására, illetve gyengítésére, vagy más felhasználó jogosultságának jogosulatlan használatára, vagy bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolásra irányulnak.

2.4.5.6. Előfizető bármely végpont működésének megzavarására vagy szándékos túlterhelésére (Denial of Service) irányuló cselekményeket végez a Szolgáltatás felhasználásával.

2.4.5.7. Előfizető a Szolgáltatást szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használja, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. kalóz szoftverek átvitele), vagy ha Előfizető egyébként jogellenes módon vagy célra használja a Szolgáltatást.

2.4.5.8. Előfizető az alábbiakban az egyes Díjcsomagonként meghatározott számú számítógépnél több számítógéphez csatlakoztatja a Szolgáltatást, vagy az üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton osztja azt meg.

2.4.6 Előfizető az igénybeyett DSL Szolgáltatást legfeljebb az alábbi táblázatban meghatározott számú számítógép között jogosult megosztani:

| Szolgáltatás típusa | Csatlakoztatható számítógépek száma |
|---------------------|-------------------------------------|
| Privát | |
| Privát ADSL 1 | 1 |
| Privát ADSL 2 | 1 |
| Privát ADSL 4 | 1 |
| Privát ADSL 8 | 3 |
| Privát ADSL 25 | 3 |
| Üzleti | |
| ADSL 1 | 1 |
| ADSL 2 | 3 |
| ADSL 4 | 3 |
| ADSL 8 | Korlátlan |
| ADSL 18 | Korlátlan |
| ADSL 25 | Korlátlan |

2.5. A minőségi kötbérre vonatkozó speciális rendelkezések DSL Szolgáltatás esetén

- 2.5.1 Amennyiben Szolgáltató a tárgyévben a 2.4.1 pontban előírt átlagos éves rendelkezésre állás szerinti kiesési időt meghaladja és Előfizető kötbérigényre vonatkozó bejelentését a tárgyévet követő év január 15-ig írásban megteszi, a kötbér összege a tárgyévben a DSL Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett rendszeres díjak összegének a rendelkezésre állás csökkenés százalékos mértékének felével megegyező hányada (így 98 %-os rendelkezésre állás esetén, azaz 1 %-os rendelkezésre állás csökkenés esetén tehát 0.5 %), de maximum az egy éves díj 20%-a.
- 2.5.2 Amennyiben Szolgáltató a 0 pont szerinti minimális sebességi értéknél kisebb sebességű DSL Szolgáltatást nyújt és Előfizető az igényét Szolgáltatónak írásban (levélben) 5 napon belül benyújtja akkor Előfizető a hibás teljesítéssel érintett minden megkezdett óra után a havidíj vagy más rendszeres előfizetői díj egy órára eső összegének felével megegyező összegű jóváírásra jogosult az Előfizető igénybejelentését követő számla összegéből.
- 2.5.3 Szolgáltató teljesítési segédje útján a Szolgáltatás minőségének ellenőrzésére teszt eszközt biztosít Előfizető rendelkezésére, melynek elérhetőségéről, valamint a használat szabályairól honlapján, illetve ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató csak az így mért eredményeket fogadja el minőségi reklamáció alapjául, melynek érdekében Előfizető köteles a teszt eszközzel történt mérésakor kapott azonosítót a reklamáció alkalmával Szolgáltatónak megadni.

2.6. Karbantartási időre vonatkozó speciális rendelkezések

2.6.1 DSL Szolgáltatás esetén a rendszeres karbantartás alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg, de arra csak

- a) az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó berendezések és eszközök karbantartása vagy cseréje,
- b) a DSLAM eszköz karbantartása (szoftverfrissítés, szoftvercsere, adatbázis karbantartás, átterhelés, eszközbővítés, eszközcsere),
- c) a Szolgáltató és az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató közötti elektronikus hírközlő hálózat karbantartása, fejlesztése, bővítése,
- d) a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefon szolgáltatással kapcsolatos rendszeres karbantartás miatt kerülhet sor.

3. A DSL SZOLGÁLTATÁSRA KÖTÖTT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

3.1. DSL Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése

- 3.1.1 Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését kérni.
- 3.1.2 Amennyiben az áthelyezés során a helyhez kötött telefonvonal előfizetőjének személye is változik (a jogutódlás esetét kivéve), az nem áthelyezésnek, hanem a szolgáltatás felmondásának és új megrendelésnek számít.
- 3.1.3 A DSL Szolgáltatás áthelyezése csak az alapjául szolgáló helyhez kötött

telefonszolgáltatással együttesen lehetséges. Áthelyezés esetén az Előfizetői Szerződés kezdő időpontja és futamideje nem változik. A DSL Szolgáltatás áthelyezése az alapjául szolgáló helyhez kötött telefon szolgáltatás áthelyezése nélkül akkor sem lehetséges, ha a DSL szolgáltatás alapjául szolgáló nyilvánosan elérhető telefonvonal előfizetőjének nevén több helyhez kötött telefonszolgáltatás is van és Előfizető e telefonszolgáltatások között igényli az áthelyezést. A DSL Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése nem járhat a hálózat végződtető berendezés nélküli DSL Szolgáltatás és a Szolgáltató által biztosított hálózat végződtető berendezéssel történő DSL Szolgáltatás között.

3.1.4 A DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató áthelyezés keretében olyan területeken tudja létesíteni, ahol Szolgáltató már nyújt DSL Szolgáltatást és ahol ugyanaz az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató biztosítja a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefon vonalat.

3.1.5 Előfizető az áthelyezési igényt Szolgáltatónál jelenti be. A Szolgáltatónál tett bejelentést követően Előfizető a Szolgáltató teljesítési segédjénél köteles kezdeményezni a Szolgáltatás áthelyezését és a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal áthelyezését.

Előfizető a Szolgáltatás áthelyezésért akkor is a Szolgáltató díjszabása szerinti áthelyezési díjat köteles megfizetni, ha az áthelyezést Szolgáltató teljesítési segédje végzi; a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal áthelyezéséért Szolgáltató teljesítési segédje számítja fel díjat Előfizető felé. Amennyiben Előfizető elmulasztja az áthelyezési igény Szolgáltatónál történő bejelentését, úgy Szolgáltató az áthelyezésről való tudomásszerzést követően a Szolgáltató díjszabása szerinti áthelyezési díjat jogosult kiszámlázni.

3.1.6 Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan területre kéri, ahol nem a Szolgáltató teljesítési segédje a nyilvánosan elérhető telefon előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató, vagy az áthelyezés műszaki akadályok miatt nem teljesíthető, úgy az Előfizetői Szerződés megszűnik és Előfizető nem köteles megfizetni a 4.4.1 pont szerinti díjakat.

3.1.7 Amennyiben Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont helyét meg kívánja változtatni, Szolgáltató a változtatási kérelem beérkezésétől számított 15 munkanapon belül köteles Előfizetőt tájékoztatni a kérelem elfogadásáról vagy elutasításáról, vagy arról, ha az Előfizetői Szerződés a 3.1.5 pont szerint megszűnik, továbbá a kérelem elfogadása esetén az áthelyezés költségeiről és az áthelyezés végrehajtásának ütemezéséről. A kérelem elutasítása esetén Előfizető nem köteles megfizetni a 4.4.1 pont szerinti díjakat.

3.1.8 Szolgáltató az áthelyezést az áthelyezés végrehajtása műszaki lehetőségeinek függvényében az áthelyezésre vonatkozó kérelem elfogadásának visszaigazolásától számított 30 napon belül köteles teljesíteni.

3.1.9 Az áthelyezés ellenértékét az Előfizető utólag az áthelyezett végpont létesítését és üzembe állítását követően köteles egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

3.1.10 Ha a Szolgáltató a jelen melléklet 3.1.8 pontja szerinti határidőt nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díja egyharmadának megfelelő összegű, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni.

3.2. Változás az Előfizető telefonvonalának minősítésében

- 3.2.1 Tekintettel a Szolgáltató által megkötött hálózati szerződések feltételeire, Előfizető tudomásul veszi, hogy üzleti előfizetőként igénybevett telefonvonalra Szolgáltató nem nyújt egyéni előfizetők által igénybe vehető Szolgáltatást.
- 3.2.2 Előfizető haladéktalanul köteles Szolgáltatót tájékoztatni arról, ha a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló telefon szolgáltatás besorolása bármely okból a telefonszolgáltatójánál egyéni telefonvonalról üzleti telefonvonalra változik, és köteles az Előfizetői Szerződése módosítását kérni Szolgáltatótól a Szolgáltató által nyújtott üzleti díjsomagok valamelyikére.
- 3.2.3 Amennyiben a fenti 3.2.2 pont szerinti értesítési kötelezettségét elmulasztja Szolgáltató az Előfizetőnek küldött felszólításban megadott legalább 8 napos határidő eredménytelen elteltét követően jogosult
- a) az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására vagy
 - b) a telefonvonal besorolása változásának időpontjától (visszamenőlegesen és a jövőre nézve) az ugyanolyan sáv szélességre vonatkozó – mindenkor Díjszabás szerinti – (kedvezmények nélküli) üzleti díjsomagot kiszámlázni, Előfizető pedig köteles ennek megfelelően azt megfizetni.

3.3. Díjsomagváltás

- 3.3.1 Előfizető jogosult a Szolgáltatás üzleti vagy egyéni jellegét módosítani. Ezen módosítási lehetőség nem biztosít váltási lehetőséget a hálózat végződtető berendezés nélküli DSL szolgáltatás és a Szolgáltató hálózat végződtető berendezései útján történő Szolgáltatás között.
- 3.3.2 Előfizető határozatlan idejű szolgáltatás esetén jogosult az általa igénybe vett Díjsomagot módosítani. Ezen módosítási lehetőség nem biztosít váltási lehetőséget a hálózat végződtető berendezés nélküli DSL szolgáltatás és a Szolgáltató hálózat végződtető berendezése útján történő Szolgáltatás között.

4. DSL SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ÉS MEGSZŰNÉSE

4.1. DSL Szolgáltatás szünetelése a helyhez kötött telefon szolgáltatás szünetelése miatt

- 4.1.1 Amennyiben az Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefon szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt szünetel és ezért a DSL Szolgáltatás is szünetel, Előfizető erre az időre a Szolgáltatási Díj 100%-át köteles megfizetni.
- 4.1.2 Amennyiben a DSL Szolgáltatás szünetelését az Előfizető kéri, akkor a szünetelés idejére az Előfizető határozatlan idejű Előfizetői Szerződés keretében igénybevett DSL Szolgáltatás esetén a Szolgáltató által közzétett Díjszabásban feltüntetett listaárak szerinti Szolgáltatási Díj 50%-át köteles megfizetni.

4.2. DSL Szolgáltatás megszűnése a helyhez kötött telefon szolgáltatás megszűnése miatt

4.2.1 A DSL Szolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői Szerződés az ÁSZF 8.1.1 pontjában felsorolt okokon kívül akkor is megszűnik, ha a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnik. A helyhez kötött telefon szolgáltatás megszűnése miatt megszűnő határozott idejű Előfizetői Szerződés keretében igénybevett DSL Szolgáltatás esetén Előfizető köteles a határozott időből hátralevő hónapokra a rendszeres előfizetői díjakat egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

4.3. DSL Szolgáltatás rendkívüli felmondása tartós szolgáltatás kiesés miatt

4.3.1 Amennyiben a DSL Szolgáltatásban a Szolgáltató érdekkörében felmerült tartós hiba miatt az Előfizető a DSL Szolgáltatást 30 napon túl egyáltalán nem tudja igénybe venni, akkor Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására.

4.4. Határozott időre kötött DSL Szolgáltatási Előfizetői szerződés felmondásának feltételei

4.4.1 A határozott időre kötött DSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződésnek a határozott idő lejárta előtt az Előfizető részéről történő rendes felmondása (ÁSZF 8.1.2 pont) csak akkor hatályos, ha az Előfizető a felmondással egyidejűleg az általa igénybevett kedvezményeket és a határozott időből hátralevő időre a Szolgáltatási Díjat egy összegben megfizeti.

4.4.2 Amennyiben Szolgáltató a határozott időre kötött DSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására Előfizető szerződésszegése miatt kényszerül (ÁSZF 8.3.1 pont) Előfizető köteles a 4.4.1 pont szerint kiszámított összeget egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

4.4.3 Határozott idejű szerződés esetén a Szolgáltatótól más szolgáltatóhoz történő szolgáltató váltás felmondásnak minősül, amelyre a 4.4.1 pont szerinti szankciók érvényesek.

4.5. Elállás

4.5.1 Tekintettel arra, hogy az ADSL kiépítésének műszaki feltételei miatt csak az Előfizetői Hozzáférési Pont tényleges kiépítése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 45 munkanapon belül az Előfizető írásbeli értesítésével elállni.

4.5.2 A Szolgáltató elállása esetén az Előfizető, az elállással összefüggésben felmerült költségeinek megtérítését, illetve kártérítést a Szolgáltatótól nem követelhet.

4.6. Megszűnésre vonatkozó egyéb rendelkezések

4.6.1 Az Előfizetői Szerződésnek a DSL Szolgáltatás kiépülése előtti megszűnése esetén Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére a Szolgáltató szerződésszegése miatt Előfizető rendkívüli felmondása, vagy

a Szolgáltató elállása nyomán került sor.

- 4.6.2 Amennyiben a DSL Szolgáltatás kiépülése előtt az Előfizetői Szerződés az Előfizető érdekkörébe tartozó bármely okból megszűnik, Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által befizetett díjakat nem fizeti vissza.

5. SPECIÁLIS SZABÁLYOK HÁLÓZATVÉGZŐDTETŐ BERENDEZÉSSEL NYÚJTOTT DSL SZOLGÁLTATÁS ESETÉN

5.1. A Szolgáltatás kiépítése

- 5.1.1 A DSL Szolgáltatásához szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont üzembe helyezését Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példányának kézhezvételétől számított 45 napon belül biztosítja (bekapcsolási idő).
- 5.1.2 A hálózat végződtető berendezéssel nyújtott DSL Szolgáltatás esetén a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózati végződtető berendezést (ADSL Network Termination Unit), hálózati leválasztó szűrőt (splitter), valamint egy RJ11-RJ11 és egy RJ45-RJ45 (EIA/TIA 568A) kábelt Szolgáltató a DSL Szolgáltatás keretében biztosítja az Előfizetőnek. A felsorolt berendezések Szolgáltató, illetve Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató tulajdonát képezik.
- 5.1.3 Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges útválasztót („router”) Szolgáltató külön díj ellenében biztosítja Előfizető számára. Az útválasztó típusát az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 5.1.4 Előfizető a DSL Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési ponton lévő 10BaseT Ethernet interfészen (IEEE 802.3) keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhethet be.
- 5.1.5 A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges PPPoE (IETF RFC 2516) kliens szoftver adathordozóját Szolgáltató ingyenesen biztosítja Előfizető részére, kivéve ha Szolgáltató a Szolgáltatáshoz útválasztót is biztosít, ugyanis ez esetben a PPPoE kliens szoftver feladatait az útválasztó végzi. Ha átadásakor a PPPoE kliens szoftver adathordozója hibás, Szolgáltató azt ingyenesen kicseréli, de a kliens szoftver működőképességéért, hibátlanságáért Szolgáltató egyebekben nem tud felelősséget vállalni.
- 5.1.6 Amennyiben a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése az Előfizető helyiségében hajtható végre, és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a Szolgáltatóval, illetve Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban Szolgáltatón vagy Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a 5.1.1 pont szerinti bekapcsolási idő, valamint a Szolgáltató elállására vonatkozó, pont szerinti 45 munkanap ezzel a kieséssel meghosszabbodik. Előfizető köteles a Szolgáltató vagy teljesítési segédje által a DSL Szolgáltatás kiépítését követően részére bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és üzembe helyezés tényét rögzíti.

5.2. Expressz létesítés

5.2.1 Előfizető külön díj ellenében igényelhet gyorsított (expressz) létesítést, ez esetben a Szolgáltatás létesítését a megrendelőlap Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 5 napon belüli létesítéssel is igényelheti. Amennyiben a Szolgáltató által felajánlott két létesítési időpont közül az egyik egyeztetésre kerül, akkor a Szolgáltató a létesítést 5 napon belül hajtja végre. Amennyiben a létesítési időpontban nem sikerül megállapodni, akkor az expressz létesítésre vonatkozó megrendelés érvényét veszti, és a felek egymással szemben ebből fakadó igényt nem támasztanak.

5.3. Eljárás a Szolgáltatás megszűnésekor

5.3.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelését nem teszi lehetővé, illetve az előre egyeztetett időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések leszereléskori ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni. A leszerelés tényét és ezzel együtt a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök (ADSL modem, splitter) Előfizetőtől történő átvételét a Szolgáltató és Előfizető aláírt jegyzőkönyvben rögzítik.

5.3.2 Előfizető elérhetetlensége esetén Szolgáltató legfeljebb egyszer kísérel meg a kiszállást, vagy térítésmentesen lehetőséget biztosít az eszköz visszajuttatására. Amennyiben e próbálkozások 30 napon belül nem vezetnek eredményre, úgy e határidő elteltével Szolgáltató a Hiba! A hivatkozási forrás nem található.. pont szerint kiszámlázza a kérdéses eszközök értékét.

1 SPECIÁLIS SZABÁLYOK HÁLÓZATVÉGZŐDTETŐ BERENDEZÉS NÉLKÜLI DSL SZOLGÁLTATÁS ESETÉN

6.1. A Szolgáltatás megrendelése és kiépítése

6.1.1 Hálózatvégződtető berendezés nélküli DSL Szolgáltatás iránti igény bejelentése esetén Szolgáltató előminősítési eljárást folytat le, melynek célja a DSL Szolgáltatás létesíthetőségének előzetes ellenőrzése. Amennyiben az előminősítési eljárás azt állapítja meg, hogy a DSL Szolgáltatás létesítése akadályba ütközik, úgy Szolgáltató nem tanácsolja a végberendezések beszerzését. Az előminősítési eljárás eredménye egyebekben tájékoztató jellegű, így Szolgáltató nem vállal felelősséget annak eredményéért.

6.1.2 A DSL Szolgáltatásához szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont üzembe helyezését Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példányának kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül biztosítja (bekapcsolási idő).

6.1.3 A DSL Szolgáltatás hálózatvégződtető berendezés nélküli igénylése esetén végfelhasználói berendezés a DSL Szolgáltatás keretében nem kerül átadásra Előfizetőnek, így Előfizető köteles a megfelelő ADSL modem, hálózati leválasztó szűrő (splitter) beszerzéséről, valamint ezek telepítéséről gondoskodni. A Előfizetői Hozzáférési Pont az ADSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő (splitter) ügyfél oldali UR2 interfésze.

6.1.4 Előfizető csak megfeleléségi jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez. A

Szolgáltató által ajánlott végberendezések felsorolását a 6.2.1 pont tartalmazza.

6.1.5 Előfizető a hálózatvégződtető berendezést, valamint a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges útválasztót („router”) külön díj ellenében a készletektől függően Szolgáltatótól is megvásárolhatja. Az ilyen módon beszerezett eszközökkel kapcsolatosan az esetleges garanciális problémák intézése Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetséges. Szolgáltató visszautasíthatja ezen eszközök értékesítését, amennyiben a 6.1.1 pont szerinti előminősítési eljárás eredménye negatív.

6.2. Szolgáltató általi beüzemelés (szerelői opció)

6.2.1 Előfizető külön díjazás ellenében rendelheti meg a saját tulajdonában lévő eszközök (ADSL modem és splitter) Szolgáltató általi beüzemelését. Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad azon ADSL modemtípusokról, amelyek Szolgáltató általi üzembe helyezése megrendelhető.

6.2.2 A beüzemelés a hálózatvégződtető berendezés nélküli DSL Szolgáltatás megrendelésekor vagy a hibakezelés során az ADSL kapcsolat első beüzemeléséig rendelheti meg. A beüzemelést Szolgáltató teljesítési segédje végzi el az Előfizetővel egyeztetett időpontban.

6.2.3 A Szolgáltató általi beüzemelés keretében Szolgáltató teljesítési segédje a háztartásban lévő első nyilvánosan elérhető telefon csatlakozási pont és az ADSL hálózat végződtető eszköz (ADSL NT) között legfeljebb 20 m hosszúságú telefonkábel (RJ11RJ11), valamint maximum 3 db elválasztó szűrőt telepít. Ezt meghaladó igény esetén Előfizető egyidejű tájékoztatása mellett a hálózat kiépítésének díjáról Szolgáltató teljesítési segédje az Előfizetőnek külön számlát állít ki.

6.2.4 A Szerelői opció elvégzése akkor tekinthető sikeresnek, amennyiben az ADSL kapcsolat üzembe helyezése sikeres, s ezt a Szolgáltató műszerésze a végfelhasználói szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozva laptopos vizsgálattal bemutatja (Szolgáltató tulajdonú berendezéssel, a Szolgáltató tesztszerverére történő kapcsolódással).

6.2.5 Amennyiben az ADSL kapcsolat üzembe helyezése nem sikerült Szolgáltató oldali hiba miatt, úgy a Szolgáltató a Szerelői opció keretében elhárítja a hibát. Ez esetben a Szerelői opció díja nem kerül kiszámlázásra.

6.3. Áttérés kizártsága a hálózatvégződtető berendezéssel nyújtott DSL szolgáltatásra

6.3.1 A Szolgáltató nem biztosítja Előfizető részére a váltási lehetőséget a hálózatvégződtető berendezés nélküli DSL Szolgáltatás és hálózatvégződtető berendezés felszerelésével létesített DSL Szolgáltatás között.

6.4. Eljárás a Szolgáltatás megszűnésekor

6.4.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén kizárólag Szolgáltató oldali leszerelés történik.

SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS

1. A SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, JELLEMZŐI

- 1.1.1 Előfizető Szolgáltatótól a Szimmetrikus Internet Elérés Szolgáltatás (a továbbiakban: „Szimmetrikus Internet Szolgáltatás”) keretében szélessávú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel.
- 1.1.2 Szolgáltató Előfizető számára a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltatóval mint teljesítési segédjével kötött szerződés alapján biztosítja.
- 1.1.3 Előfizető a Szimmetrikus Internet Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési ponton lévő 10BaseT Ethernet interfészen (IEEE 802.3) keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást az Előfizető végberendezésén futó kliens program biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Előfizetői Azonosító és jelszó megadása szükséges.

1.2. A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

- 1.2.1 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatást az év 365/366 napján 0 – 24 óráig veheti igénybe az Előfizető. Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolatot 24 óránként bontsa. Szolgáltató akkor is jogosult a kapcsolat bontására, ha 30 percig nincs adatforgalom. A kapcsolat ilyenkor a bontást követően azonnal újra létrehozható.
- 1.2.2 Szolgáltató Szimmetrikus Internet Szolgáltatása kizárólag meghatározott földrajzi területeken érhető el. A földrajzi területek listájáról Szolgáltató az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

1.3. Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközök

- 1.3.1 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, épületen belüli Előfizetői Hozzáférési Pontot (mikrohullámú antennát, hálózati koncentrátort, épületen belüli strukturált UTP kábelezést) Szolgáltató teljesítési segédje építi ki (a felsorolt berendezések Szolgáltató teljesítési segédjének tulajdonát képezik).
- 1.3.2 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez javasolt minimális hardverfeltételek az alábbiak: Pentium 100Mhz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor; 32 MB RAM; merevlemez (HDD) (az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad területtel); SVGÁ; Ethernet 10BaseT interfész kártya (hálókártya)

1.3.3 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez Microsoft Windows 98 SE, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges. A szolgáltató által javasolt operációs rendszer: Windows XP. Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is

használhatóak, amennyiben az Előfizető beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert, azonban ebben az esetben szolgáltató nem tud garanciát vállalni a szolgáltatás hibamentés működésért.

1.4. Előfizető eszközei

1.4.1 Előfizető csak megfelelőségi jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez.

1.4.2 Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyónvédelméről Előfizető gondoskodik.

1.4.3 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ethernet hálózati kártyát Előfizető biztosítja. Az ethernet hálózati kártya Szolgáltatónál a rendelkezésre álló raktárkészlet erejéig megvásárolható.

2 A SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, MINISÉGE

2.1. Előfizetői Szerződés megkötésének speciális feltételei

2.1.1 Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által megjelölt helyszín alkalmas-e Szimmetrikus Internet Szolgáltatás nyújtására, illetve, hogy az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének jogi és gazdasági akadályai (pl. engedélyek hiánya, túlzottan költséges kiépítés) vannak-e.

2.1.2 Amennyiben a Szolgáltatónak visszafizetési kötelezettsége keletkezik az Előfizetői Szerződés alapján, az nem vonatkozik a Szimmetrikus Internet Szolgáltatással kapcsolatban Szolgáltatótól vásárolt berendezésekre, eszközökre, így különösen az ethernet hálózati kártyára. Szolgáltató díjvisszatérítésre abban az esetben sem köteles amennyiben a Szolgáltatás létesítése az Előfizető hibájából hiúsul meg.

2.2. Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépítése és üzembe helyezése

2.2.1 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatáshoz szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont kiépíthetőségét az Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példányának kézhezvételétől számított 15 napon belül megvizsgálja, majd amennyiben a vizsgálat szerint a kiépítésnek nincs akadálya, úgy az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését és üzembe helyezését Szolgáltató a vizsgálatról számított 30 napon belül biztosítja (bekapcsolási idő).

2.2.2 Az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz tartozó mikrohullámú berendezések felszereléséhez esetlegesen szükséges tulajdonostársi (társasházi) engedélyt Előfizető és a Szolgáltató teljesítési segédje együttesen szerzi be. A 2.2.1 pont szerinti bekapcsolási időbe nem számít bele az ilyen engedély beszerzésének időtartama. Tekintettel arra, hogy a felszerelésre az engedélyt a társasházi tulajdonosok közösség adja meg, Szolgáltató ezen engedély megtagadása esetén az Előfizetői Szerződés meghiúsulásáért nem vállal felelősséget.

2.2.3 Mivel az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése az Előfizető helyiségében hajtható végre és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az így egyeztetett időpontig terjedő időkieséssel, valamint a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban a kiépítés

Szolgáltatón kívüli okok miatti meghiúsulása esetén az így okozott időkieséssel a bekapcsolási idő meghosszabbodik.

2.2.4 Előfizető köteles a Szolgáltató vagy teljesítési segédje által a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépítését követően részére bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és üzembe helyezés tényét rögzíti.

2.2.5 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szimmetrikus Internet összeköttetés kiépítésének műszaki, jogi és gazdasági feltételei miatt csak teljeskörű vizsgálat elvégzése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki, jogi vagy gazdasági indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 45 napon belül elállni. A Szolgáltató elállásakor a Szolgáltató az Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy azt követően a Szimmetrikus Internet Szolgáltatással kapcsolatban esetlegesen beszedett bármely díjat visszafizeti. Az elállás részletszabályait a 4.5 pont tartalmazza.

2.2.6 Ha Szolgáltató a 2.2.1 pontban előírt határidőn belül nem biztosítja a Szolgáltatásokhoz való hozzáférést, illetve az igénybevételt, és a késedelem oka a Szolgáltató érdekkörében merült fel és Előfizető a kötbér iránti igényét Szolgáltatónak írásban (levélben) benyújtja, Szolgáltató minden egyes késedelmes naptári nap után 1000 Ft, kötbért, de legfeljebb a Díjszabás szerinti egyszeri bekapcsolási díj 20%-át köteles Előfizetőnek az első késedelmes teljesítési napot követő 30 napon belül megfizetni, vagy azt Előfizető következő Szolgáltatási Díjra vonatkozó számláján jóváírni.

2.3. A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás minősége

2.3.1 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás átlagos éves rendelkezésre állása (Törzsszöveg 5.1 pont) éves szinten 98 %, illetve az éves kiesési idő az Előfizetői Hozzáférési Ponton nem haladhatja meg egy évben a 175 órát.

2.3.2 Az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybevett sáv szélességű Szimmetrikus Internet Szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató biztosítja, hogy a táblázat szerinti minimális sáv szélesség értékek folyamatosan az Előfizető rendelkezésére álljanak. A táblázatban jelölt maximális sáv szélesség értékek nem érhetőek el folyamatosan, azok folyamatosan, azok elérhetősége a mindenkori átviteltechnikai és forgalmi viszonyok függvénye.

SZIMMETRIKUS INTERNET szolgáltatás tartalma

| | | | | | | | | | | |
|---|---|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| Vital-Comp Kft. SZIMMETRIKUS INTERNET | Üzleti SZIMMETRIKUS INTERNET* 1M / 2M / 3M / 4M / 5M | | | | | | | | | |
| | SZIMMETRIKUS INTERNET hozzáférés | | | | | | | | | |
| | 1M | | 2M | | 3M | | 4M | | 5M | |
| Le/Feltöltés sebessége (kbit/s) | Garantált | Max. | Garantált | Max. | Garantált | Max. | Garantált | Max. | Garantált | Max. |
| | 128 | 1024 | 256 | 2048 | 384 | 3072 | 512 | 4096 | 1024 | 5120 |
| | 5 db e-mail postafiók | | | | | | | | | |
| | Postafiókonként 50 MB e-mail tárterület | | | | | | | | | |
| | POP3, IMAP, webmail szolgáltatás | | | | | | | | | |
| | Dial-up backup hozzáférés ** | | | | | | | | | |
| | 100 MB web tárterület | | | | | | | | | |
| | PPPoE kliens szoftver | | | | | | | | | |
| | Interware Start CD | | | | | | | | | |

2.4. A minőségi kötbérre vonatkozó speciális rendelkezések Szimmetrikus Internet Szolgáltatás esetén

2.4.1 Amennyiben Szolgáltató a tárgyévben 2.4.1 pontjában előírt átlagos éves rendelkezésre állás szerinti kiesési időt meghaladja és Előfizető kötbérigényre vonatkozó bejelentését a tárgyévet követő év január 15-ig írásban megteszi, a kötbér összege a tárgyévben a Szimmetrikus Internet Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett rendszeres díjak összegének a rendelkezésreállítás-csökkenés százalékos mértékének felével megegyező hányada (így 1 %-os rendelkezésreállítás csökkenés esetén 0,5 %), de maximum az egy éves díj 20%-a.

2.4.2 Amennyiben Szolgáltató a 0 pont szerinti minimális sebességi értéknél kisebb sebességű Szimmetrikus Internet Szolgáltatást nyújt és Előfizető az igényét Szolgáltatónak írásban (levélben) 5 napon belül benyújtja akkor Előfizető a hibás teljesítéssel érintett minden megkezdett óra után a havidíj vagy más rendszeres előfizetői díj egy órára eső összegének felével megegyező összegű jóváírásra jogosult az Előfizető igénybejelentését követő számla összegéből.

2.5. Karbantartási időre vonatkozó speciális rendelkezések

2.5.1 Szimmetrikus Internet Szolgáltatás esetén a rendszeres karbantartás alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg, de arra csak

a) az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó vagy ahhoz kapcsolódó berendezések és eszközök karbantartása vagy cseréje,

b) a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatának karbantartása, fejlesztése, bővítése miatt kerülhet sor.

3. A SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA KÖTÖTT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

3.1. Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése

3.1.1 Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezésére Szolgáltató csak határozatlan időre kötött

Előfizetői Szerződés esetében köteles.

3.1.2 Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférsi Pontot Szolgáltató áthelyezés keretében olyan területeken tudja létesíteni, ha az Előfizető által megjelölt új földrajzi helyen az Előfizetői Hozzáférsi Pont létesítésének minden műszaki, jogi és gazdasági feltétele adott (vö. 1.pont).

Amennyiben Előfizető az Előfizetői Hozzáférsi Pont helyét meg kívánja változtatni, Szolgáltató a változtatási kérelem beérkezésétől számított 15 munkanapon belül köteles Előfizetőt tájékoztatni a kérelem elfogadásáról vagy elutasításáról, továbbá a kérelem elfogadása esetén az áthelyezés költségeiről és az áthelyezés végrehajtásának ütemezéséről.

3.1.4 Szolgáltató az áthelyezést az áthelyezés végrehajtása műszaki, jogi és gazdasági lehetőségeinek függvényében az áthelyezésre vonatkozó kérelem elfogadásának visszaigazolásától számított 30 napon belül köteles teljesíteni. Amennyiben az áthelyezés nem lehetséges akkor az Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető érdekkörében felmerültnek minősül.

3.1.5 Az áthelyezés díját az Előfizető utólag – az áthelyezett végpont létesítését és üzembe állítását követően – köteles egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

3.1.6 Ha a Szolgáltató a jelen melléklet 3.1.8 pontja szerinti határidőt nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díja egyharmadának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni.

SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELESE ÉS MEGSZŰNÉSE

4.1. Az Előfizetői Szerződés hatálya

4.1.1 Az Előfizetői Szerződés határozatlan, vagy egy év határozott időtartamra szól. A határozott időre kötött Előfizetői Szerződés a határozott idő lejártával automatikusan határozatlan időre hatályossá válik, kivéve, ha Előfizető a hatály lejártát megelőzően legalább 30 nappal vagy Szolgáltató a lejárattal előtt 60 nappal a lejárattal napjára az Előfizetői Szerződést felmondja.

4.2. Szimmetrikus Internet Szolgáltatás rendkívüli felmondása tartós szolgáltatás-kiesés miatt

4.2.1 Amennyiben a Szimmetrikus Internet Szolgáltatásban a Szolgáltató érdekkörében felmerült tartós hiba miatt az Előfizető a Szimmetrikus Internet Szolgáltatást 30 napon túl egyáltalán nem tudja igénybe venni, akkor Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására.

4.3. Határozott időre kötött Szimmetrikus Internet Szolgáltatási Előfizetői szerződés felmondásának feltételei

4.3.1 A határozott időre kötött Szimmetrikus Internet Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződésnek a határozott idő lejártá előtt az Előfizető részéről történő rendes felmondása (ÁSZF 8.1.2 pont) csak akkor hatályos, ha az Előfizető a felmondással egyidejűleg az általa igénybevett kedvezményeket (így különösen a kiépítési díjból engedett kedvezményeket) és a határozott időből hátralévő időre a Szolgáltatási Díjat egy összegben megfizeti.

4.3.2 Amennyiben Szolgáltató a határozott időre kötött Szimmetrikus Internet Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására kényszerül Előfizető szerződésszegése miatt (ÁSZF 8.3.1 pont) Előfizető köteles a 4.3.1 pont szerint kiszámított összeget egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

4.4. Elállás

4.4.1 Tekintettel arra, hogy a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépítésének sajátos műszaki, jogi és gazdasági feltételei miatt csak az Előfizetői Hozzáférsi Pont tényleges kiépítése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 45 munkanapon belül az Előfizető írásbeli értesítésével elállni.

4.4.2 Amennyiben az Előfizetői Hozzáférsi Pont kiépítését az Előfizető helyiségében kell végezni és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a megállapodás szerinti időpontban Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a 45 munkanap ezzel a kieséssel meghosszabbodik.

4.4.3 A Szolgáltató elállása esetén az Előfizető, az elállással összefüggésben felmerült költségeinek megtérítését, illetve kártérítést a Szolgáltatótól nem követelhet.

4.5. Előfizető birtokába került berendezések

4.5.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelést nem teszi lehetővé, illetve az előre egyeztetett időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések leszerelési ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

4.6. Megszűnésre vonatkozó egyéb rendelkezések

4.6.1 Az Előfizetői Szerződésnek a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépülése előtti megszűnése esetén Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére a Szolgáltató szerződésszegése miatt Előfizető rendkívüli felmondása, vagy a Szolgáltató elállása nyomán került sor.

4.6.2 Amennyiben a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépülése előtt az Előfizetői Szerződés az Előfizető érdekkörébe tartozó bármely okból megszűnik, Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által befizetett díjakat nem fizeti vissza. Tekintettel arra, hogy a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás Előfizetői Hozzáférsi Pontjának kiépítéséhez egyes esetekben a társasház vagy más építési engedély szükséges, Szolgáltató az ilyen engedély megtagadása miatti meghiúsulásért nem tartozik felelősséggel.

1. FÜGGELÉK

HÁLÓZATI ETIKAI ALAPELVEK

Előfizető nem használhatja a Szerződéses Szolgáltatásokat Spam küldésére. Amennyiben Előfizető a Szerződéses Szolgáltatásokat olyan tömeges email küldésére használja, amelybe minden címzett kifejezetten hozzájárult, Előfizető köteles a hozzájárulást megőrizni, és a címzett kérésére a tömeges email küldését abbahagyni.

Előfizetőnek biztosítania kell továbbá, hogy Spamet nem fog továbbítani. Így többek között tilos olyan ún. „open mail relay” szolgáltatást működtetni, amely azonosítatlan vagy ismeretlen küldő fél általi e-maileket is továbbít az Előfizető által irányított informatikai rendszeren (számítógépen, hálózaton) kívülre.

Amennyiben Előfizető az azonosított küldő féltől érkező e-maileket továbbítja, Előfizető köteles a továbbítás tényét a megfelelő „Received” sorba feljegyezni.

Előfizető egyébként a Szerződéses Szolgáltatásokat is felhasználva csak akkor jogosult névtelen továbbítási szolgáltatást nyújtani, ha a szolgáltatás felügyeletével biztosítani tudja, hogy az azonosítatlan vagy túlzó használatot megakadályozza.

Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató ellenőrizze, Előfizető mennyiben felel meg a fenti követelményeknek. Szolgáltató ezt az ellenőrzést az Előfizetőt lehető legkevésbé zavaró módon jogosult végezni.

4. Függelék
SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÉRHETŐ IRATOK ÉS AZ ELŐFIZETŐ SZERVEZETI
FORMÁJÁTÓL FÜGGŐEN MEGADANDÓ ADATOK

| Szervezeti forma | Csatolandó irat | A szerződéskötéshez szükséges további adat |
|---|--|---|
| Gazdasági társaság, közkereseti társaság (kkt.), bt. kft. rt. közös vállalat (kv.) | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Alapítvány | megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata | nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve |
| Egyesülés | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Egyesület (párt, más társadalmi szervezet) | megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata | nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve |
| Erdőbirtokossági társulat | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Európai gazdasági egyesülés (ege) | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Fióktelep | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Kereskedelmi képviselet | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Költségvetési szerv | Törzskönyvi nyilvántartás másolata | törzskönyvi szám, tk. nyilvántartó szerv neve |
| Közhasznú társaság (kht.) | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Közoktatási intézmény | Jegyző nyilvántartásba vételi határozatának másolata, v. törzskönyvi nyilvántartás másolata | nyilvántartási szám, nyilvántartó szerv neve |
| Magánnyugdíjpénztár | megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata | nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve |
| Önkéntes kölcsönös biztosító pénztár (ö. nyugdíjpénztár, ö. egészségpénztár, ö. önszegélyező pénztár) | megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata | nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve |
| Szövetkezet | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Ügyvédi iroda | területi kamara nyilvántartásba vételi határozatának másolata | nyilvántartási szám, nyilvántartó kamara neve |
| Vállalat, leányvállalat | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Végrehajtói iroda | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Vízgazdálkodási társulat | 60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya | cégjegyzékszám |
| Társasház | 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat (szemle), alapító okirat másolata, közgyűlési határozat a képviseleti jogosultságról | helyrajzi szám |

5. Függelék

SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁNAK ÉS SZOLGÁLTATÁSÁNAK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKE

Minőségi célértékek DSL Szolgáltatás esetén

| MINŐSÉGI CÉLÉRTÉK LEÍRÁSA | VÁLLALT CÉLÉRTÉK |
|--|-------------------------|
| Szolgáltatás kiépítésének határideje (nap) | 30 |
| Beérkezett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra) | 72 |
| Szolgáltatás rendelkezésre állása (%) | 99 |
| Garantált letöltési sebesség [kbit/s] | VÁLLALT CÉLÉRTÉK |
| ADSL 1 (Egyéni, Üzleti) | 160 |
| ADSL 2 (Egyéni, Üzleti) | 192 |
| ADSL 4 (Egyéni, Üzleti) | 256 |
| ADSL 8 (Egyéni, Üzleti) | 480 |
| ADSL 18 (Egyéni, Üzleti) | 960 |
| ADSL 25 (Egyéni, Üzleti) | 4096 |
| Garantált feltöltési sebesség [kbit/s] | VÁLLALT CÉLÉRTÉK |
| ADSL 1 (Egyéni, Üzleti) | 64 |
| ADSL 2 (Egyéni, Üzleti) | 64 |
| ADSL 4 (Egyéni, Üzleti) | 96 |
| ADSL 8 (Egyéni, Üzleti) | 192 |
| ADSL 18 (Egyéni, Üzleti) | 320 |
| ADSL 25 (Egyéni, Üzleti) | 1024 |

Minőségi célértékek Szimmetrikus Internet Szolgáltatás esetén

| MINŐSÉGI CÉLÉRTÉK LEÍRÁSA | VÁLLALT CÉLÉRTÉK |
|--|------------------|
| Szolgáltatás kiépítésének határideje (nap) | 30 |
| Beérkezett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra) | 120 |
| Szolgáltatás rendelkezésre állása (%) | 98 |
| Garantált letöltési sebesség [kbit/s] | VÁLLALT CÉLÉRTÉK |
| Szimmetrikus Internet 1M (Egyéni, Üzleti) | 128 |
| Szimmetrikus Internet 2M (Egyéni, Üzleti) | 256 |
| Szimmetrikus Internet 3M (Egyéni, Üzleti) | 384 |
| Szimmetrikus Internet 4M (Egyéni, Üzleti) | 512 |
| Szimmetrikus Internet 5M (Egyéni, Üzleti) | 1024 |
| Garantált feltöltési sebesség [kbit/s] | VÁLLALT CÉLÉRTÉK |
| Szimmetrikus Internet 1M (Egyéni, Üzleti) | 128 |
| Szimmetrikus Internet 2M (Egyéni, Üzleti) | 256 |
| Szimmetrikus Internet 3M (Egyéni, Üzleti) | 384 |
| Szimmetrikus Internet 4M (Egyéni, Üzleti) | 512 |
| Szimmetrikus Internet 5M (Egyéni, Üzleti) | 1024 |

Valamennyi szolgáltatásra irányadó minőségi célérték

Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya 75%

5. Célértékek értelmezése, mérése

Az e függelékben meghatározott célértékek statisztikai méréseken alapulnak, az egyes Előfizetőkkel szemben az ÁSZF-ben vállalt minőségi kötelezettségektől független célértékek. A jelen célértékek alapvető célja Szolgáltató hálózatának és szolgáltatásai minőségének bemutatása az előfizetők felé.

Az e függelék szerinti célértékek teljesülése vagy nemteljesülése nem érinti az egyedi előfizetői Szolgáltatásokkal szembeni követelmények teljesülését vagy nemteljesülését, valamint e célértékek nemteljesülése önmagában nem keletkezteti Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségét Előfizető felé.

A célértékek számítása a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendeletben foglaltak, valamint a Nemzeti Hírközlési Hatóság által közzétett „Kézikönyv az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez” figyelembevételével Szolgáltató által elkészített Kézikönyv szerint történik.

Az egyes célértékek értelmezési alapelvei (a részletes szabályozás a fent megjelölt Kézikönyvben található):

1. Szolgáltatás kiépítésének határideje (megkezdett naptári nap)

- A létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje (a megrendelés és a létesítés közötti időtartam)
- Új hozzáférésnek minősül az első hozzáférés létesítés mellett az áthelyezés és az azonos előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel
- Nem kerülnek a mért adatok közé pl. a visszavont megrendelések, az előfizető által kérten halasztott beüzemelés, ha az előfizetőnek betudható okból akadályozott a létesítés stb.

2. Beérkezett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra)

- A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségi ismételt rendelkezésre állásig terjedő idő)
- A mintába csak a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása eredményeként valósnak bizonyult, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák számítanak bele
- Nem kerülnek a mért adatok közé pl. a végberendezés hibájából származó hibák, vagy ha az előfizető kérte a javítás elhalasztását.

3. Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)

- A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya (a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt idő, valamint a teljes szolgáltatásnyújtási időszak aránya)
- Az így mért rendelkezésre állás számításánál mind a váratlan meghibásodás miatti, mind a rendszeres karbantartás miatti kimaradások kiesett szolgáltatási időtartamnak számítanak
- Nem kerülnek a mért adatok közé pl. az előfizető kérésére történt szünetelések, valamint a díjfizetés elmulasztása miatti szünetelések
- A kimaradás megtörténte független attól, hogy a kérdéses időszakban az előfizetők ténylegesen igénybe vették volna-e a szolgáltatást.

4. Garantált fel és letöltési sebesség [kbit/s]

- Az átlagos le, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában ténylegesen biztosít (a szolgáltató és az előfizető közötti szakaszon mért tényleges sávszélesség)
- A kétféle irány külön kerül mérésre, reprezentatív (legalább az átlagos előfizetői szám 1 %-át érintő) mintavétellel

6. Fűggelék

SZOLGÁLTATÁSOK LETÖLTÉSI ÉS FELTÖLTÉSI ÉRTÉKEI

1. Sávzélesség értékek DSL Szolgáltatás esetén

| Letöltési sebesség [kbit/s] | GARANTÁLT | MAXIMUM |
|-------------------------------------|------------------|----------------|
| ADSL 1 (Privat, Üzleti) | 160 | 1280 |
| ADSL 2 (Privat, Üzleti) | 192 | 2560 |
| ADSL 4 (Privát, Üzleti) | 256 | 4480 |
| ADSL 5 (Privát, Üzleti) | 1000 | 5000 |
| ADSL 8 (Privat, Üzleti) | 480 | 8096 |
| ADSL 10 (Privat, Üzleti) | 3000 | 10000 |
| ADSL 15 (Privat, Üzleti) | 5000 | 15000 |
| ADSL 18 (Üzleti) | 4096 | 18432 |
| ADSL 25 (Privat, Üzleti) | 4096 | 25000 |
| Feltöltési sebesség [kbit/s] | GARANTÁLT | MAXIMUM |
| ADSL 1 (Privat, Üzleti) | 64 | 128 |
| ADSL 2 (Privat, Üzleti) | 64 | 192 |
| ADSL 4 (Privat, Üzleti) | 96 | 256 |
| ADSL 5 (Privat, Üzleti) | 192 | 500 |
| ADSL 8 (Privat, Üzleti) | 192 | 512 |
| ADSL 10 (Privat, Üzleti) | 256 | 500 |
| ADSL 15 (Privat, Üzleti) | 512 | 900 |
| ADSL 18 (Üzleti) | 320 | 1024 |
| ADSL 25 (Privat, Üzleti) | 1024 | 5120 |

2. Sávzélesség értékek Szimmetrikus Internet Szolgáltatás esetén

| Letöltési sebesség [kbit/s] | GARANTÁLT | MAXIMUM |
|---|------------------|----------------|
| Szimmetrikus Internet 1M (Privat, Uzleti) | 128 | 1024 |
| Szimmetrikus Internet 2M (Privat, Uzleti) | 256 | 2048 |
| Szimmetrikus Internet 3M (Privat, Uzleti) | 384 | 3072 |
| Szimmetrikus Internet 4M (Privat, Uzleti) | 512 | 4096 |
| Szimmetrikus Internet 5M (Privat, Uzleti) | 1024 | 5120 |

| Feltöltési sebesség [kbit/s] | GARANTÁLT | MAXIMUM |
|---|------------------|----------------|
| Szimmetrikus Internet 1M (Privat, Uzleti) | 128 | 1024 |
| Szimmetrikus Internet 2M (Privat, Uzleti) | 256 | 2048 |
| Szimmetrikus Internet 3M (Privat, Uzleti) | 384 | 3072 |
| Szimmetrikus Internet 4M (Privat, Uzleti) | 512 | 4096 |
| Szimmetrikus Internet 5M (Privat, Uzleti) | 1024 | 5120 |

7. Függelék

| | Havidíj | Havidíj | Havidíj | Havidíj |
|------------------------------|-----------|------------|-----------|------------------------|
| | 1. évben | ISP váltás | 2. évben | ISP váltás 2. évtől |
| VISP ADSL Egyéni 1 (1280) | 1 980 Ft | 3 080 Ft | 2 530 Ft | 3 080 Ft |
| VISP ADSL Egyéni 2 (2560) | 2 549 Ft | 4 484 Ft | 2 950 Ft | 4 484 Ft |
| VISP ADSL Egyéni 4 (4480) | 5 782 Ft | 6 726 Ft | 5 782 Ft | 6 726 Ft |
| VISP ADSL Egyéni 5 (5000) | 2 714 Ft | 6 608 Ft | 3 422 Ft | 6 608 Ft |
| VISP ADSL Egyéni 8 (8096) | 6 726 Ft | 9 204 Ft | 8 142 Ft | 9 204 Ft |
| VISP ADSL Egyéni 10 (10 000) | 4 720 Ft | 8 732 Ft | 6 490 Ft | 8 732 Ft |
| VISP ADSL Egyéni 15 (15 000) | 6 608 Ft | 10 620 Ft | 8 024 Ft | 10 620 Ft |
| VISP ADSL Egyéni 25 (25 000) | 17 700 Ft | 21 122 Ft | 18 880 Ft | 21 122 Ft |
| | | | | |
| VISP ADSL Üzleti 1 (1280) | 4 160 Ft | 5 850 Ft | 5 460 Ft | 5 850 Ft |
| VISP ADSL Üzleti 2 (2560) | 5 200 Ft | 7 150 Ft | 6 500 Ft | 7 150 Ft |
| VISP ADSL Üzleti 4 (4480) | 5 850 Ft | 10 660 Ft | 7 150 Ft | 10 660 Ft |
| VISP ADSL Üzleti 5 (5000) | 7 150 Ft | 10 660 Ft | 7 800 Ft | 10 660 Ft |
| VISP ADSL Üzleti 8 (8096) | 11 180 Ft | 14 040 Ft | 13 650 Ft | 14 040 Ft |
| VISP ADSL Üzleti 10 (10 000) | 10 920 Ft | 14 300 Ft | 10 920 Ft | 14 300 Ft |
| VISP ADSL Üzleti 15 (15 000) | 18 850 Ft | 22 490 Ft | 18 850 Ft | 22 490 Ft |
| VISP ADSL Üzleti 18 (18 432) | 22 750 Ft | 26 650 Ft | 25 350 Ft | 26 650 Ft |
| VISP ADSL Üzleti 25 (25 000) | 23 400 Ft | 32 500 Ft | 28 600 Ft | 32 500 Ft |

| | |
|--|-----------|
| ADSL Modem ára (egyszeri díj) | 7 150 Ft |
| FIX IP cím (éves díj) | 3 000 Ft |
| Végpontáthelyezés (egyszeri díj) | 12 000 Ft |
| | |
| Sebességmódosítás (egyszeri díj) | 6 500 Ft |
| | |
| ISP váltáskor jellegmódosítás, sebességváltás egyszeri admin.díj | 5 200 Ft |

| Sávszélességek | | |
|------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Csomag | Letöltés Garantált/ Maximum | Feltöltés Garantált/ Maximum |
| ADSL 1 (1280) | 160/1280 | 64/128 |
| ADSL 2 (2560) | 192/2560 | 64/192 |
| ADSL 4 (4480) | 256/4480 | 96/256 |
| ADSL 5 (5000) | 1000/5000 | 192/500 |
| ADSL 8 (8096) | 480/8096 | 192/512 |
| ADSL 10 (10 000) | 3000/10 000 | 256/500 |
| ADSL 15 (15 000) | 5000/15 000 | 512/900 |
| ADSL 18 (18 432) | 4092/18 432 | 320/1024 |
| ADSL 25 (25 000) | 4096/25 000 | 1024/5120 |

SZIMMETRIKUS INTERNET szolgáltatás díjai

| SZIMMETRIKUS INTERNET szolgáltatás megnevezése | Egyszeri díj | Havi díj |
|---|---------------------|-----------------|
| Üzleti SZIMMETRIKUS INTERNET 1M | 20 000 Ft | 17 000 Ft |
| Üzleti SZIMMETRIKUS INTERNET 2M | 20 000 Ft | 20 000 Ft |
| Üzleti SZIMMETRIKUS INTERNET 3M | 20 000 Ft | 29 000 Ft |
| Üzleti SZIMMETRIKUS INTERNET 4M | 20 000 Ft | 36 000 Ft |
| Üzleti SZIMMETRIKUS INTERNET 5M | 20 000 Ft | 45 000 Ft |
| 1 db fix IP cím | 0 | 4.000 Ft |

A feltüntetett árak az ÁFA-t nem tartalmazzák

| SZIMMETRIKUS INTERNET | Üzleti SZIMMETRIKUS INTERNET* 1M / 2M / 3M / 4M / 5M | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | SZIMMETRIKUS INTERNET hozzáférés | | | | | | | | | |
| Le/Feltöltés sebessége (kbit/s) | 1M | | 2M | | 3M | | 4M | | 5M | |
| | Garantált | Max. | Garantált | Max. | Garantált | Max. | Garantált | Max. | Garantált | Max. |
| | 128 | 1024 | 256 | 2048 | 384 | 3072 | 512 | 4096 | 1024 | 5120 |