



**Vital-Comp
Ügyvitelszervező és Kereskedelmi Kft**

Általános Szerződési Feltételek
Internet elérési szolgáltatás nyújtásához

Vital-Comp Kft
1037 Budapest, Laborc köz 9.
Zöld szám: 06-40-200-941
Telefon: 06-1-453-0749

Utolsó módosítás: 2017.11.28
Hatályos: 2017.12.01

Hatályos: 2017.12.01.

1. DEFINÍCIÓK

ANFT: az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet.

Szolgáltató: Vital-Comp Kft, 1037 Budapest, Laborc köz 9., 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 Függeléke 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 telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely elektronikus hírközlő hálózatához elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatását biztosítja az Előfizető számára elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljára.

Előfizetői Hozzáféresi 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 mindenkor 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 megszegésével 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. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2.1. Az ÁSZF rendszere

- 2.1.1 Jelen Általános Szerződési Feltételek Internet és adatátviteli szolgáltatások 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 melléleteiből 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:

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) írásban (levélben), e-mailben

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 kitézésével felhívja az Igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésének napja tekintendő az igénybejelentés időpontjának.

4.1.4 **A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:**

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország

Tájékoztató arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

Az igénybejelentést követően Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás feltételeiről és igénybevételének esetleges földrajzi korlátairól. A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben ez szükséges – nincsenek műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja Előfizetőt.

Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért

(1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

(2) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

(3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározott szerinti kötbért köteles fizetni.

(4) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(5) Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

- 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 útleveél 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 igénybeviteléhez 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 valóságtartalmáért teljes felelősséggel tartozik. A jelen pontba ütköző adatok megadása esetén Szolgáltató indokolás nélkül megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését.

4.3. **Az Előfizetői Szerződés hatálya**

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

4.4. **Legrövidebb szerződéses időszak**

4.4.1 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.

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

4.5. **Költségviselőre vonatkozó egyéb rendelkezések**

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

5. **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 melléletek, 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 jogai, 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 megfelelőségét 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 megfelelőségének 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.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető, az értesítéstől számított 15 napon belül, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakokra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

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 hitelt 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 (vagyonbi biztosíték, igazolások) látja biztosítottnak, az értesítéssel egyidejűleg ezekről a feltételekről tájékoztatja az átírást kezdeményezőt. A jogutód hitelképességének megfelelőse 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.

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák. A szolgáltató



által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

- 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:
- az Előfizetői Szerződésen és a számlán feltüntetett Ügyfél/Partnerazonosítóját,
 - a Szolgáltatás Azonosítóként használt felhasználó nevét,
 - 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 10.4.6 pontban (rendszeres karbantartás) foglalt okból;
 - Vis Maior Esemény bekövetkezése miatt;
 - 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 elvárható 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 megfelelőség 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.

Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg. Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia. Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíját a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

8.2.2 Előfizető a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést a tárgyó utolsó napjával jogosult felmondani. A rendes felmondást Előfizető köteles a tárgyó 15. napjáig Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizetői Szerződésre vonatkozó felmondás hatályosságának azonban feltétele, hogy az Előfizető a felmondás hogy 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 határrnapra 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 megfeleléségi 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 tértivevénnyel feladott levélben kikézbekszítette az Előfizetőhöz. A tértivevénnyel feladott levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jellezzel 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 igénybevételel 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 lejártá 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 segédrészére 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 Hozzáférsi 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 Díjokról 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 visszafzeti 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 időszakra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyható 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 igénybe vehető 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

1037 Budapest, Laborc köz 9.

Tel.: +36 1 453 0749

Kék szám: +36 40 200-941

Mobil: +36 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 kivizsgálja 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 megkezdi 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 díjszökkentést nyújt.

10.3.2 Az Előfizető részéről kifogásolt Szolgáltatások reklamációjánál 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: hfikh@nhh.hu).

10.4. Hibajavítás

10.4.1 Szolgáltató a hibabehatároló eljárás során valósnak 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 igénybevételéhez 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 igénybevételével 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 gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

10.5.2 Szolgáltató az érdekkörébe tartozó hálózatot érintő és a Szolgáltatás igénybevételét 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

- a) Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőisége rendelkezik hatáskörrel (*honlapja: www.nfh.hu; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: +36-1-459-4800*)
- b) A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a **Gazdasági Versenyhivatal** rendelkezik hatáskörrel (*honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: +36-1-472-8900*),
- c) A szolgáltatás minőségét, illetve a hibaelhárítást érintő beadványokkal kapcsolatban a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** rendelkezik hatáskörrel (*honlapja: www.nmhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; telefon: +36-1-457-7100*),
- 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 Felügyelőiség 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 képviselőjét 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 megghiúsulása 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 igénybevételével 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 illet 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.



műszaki intézkedésekkel meggátolni azt, hogy a személyes adatokhoz illetéktelen személyek hozzáférhessenek.

11.4.3 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.

12. 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.

13. SZŰRŐSZOFTVER HASZNÁLATÁNAK FELTÉTELEI

A hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően a szolgáltató biztosítja az előfizetők részére a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) ingyenes letölthetőségét és ingyenes használhatóságát a www.vitalcomp.hu oldalról az NMHH ajánlása alapján.

A szűrőszoftver típusa <http://dolphinknight.com/hu/>

I. MELLÉKLET - ADSL SZOLGÁLTATÁS

Az ADSL Internet szolgáltatás az alábbi partner cég szolgáltatásait tartalmazza:

- Magyar Telekom Nyrt

A Magyar Telekom Nyrt teljes szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek és azok módosításai a szolgáltató honlapján (www.telekom.hu) elérhetőek.

1. Az ADSL SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, JELLEMZŐI

1.1 Előfizető Szolgáltatótól az ADSL Internet Elérés Szolgáltatás (a továbbiakban: „ADSL Szolgáltatás”) keretében szélessávú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel. Az ADSL 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 nagysebességű ADSL adatkapcsolat és (nem szükségszerűen, de jellemzően) a vele párhuzamosan ugyanazon a vonalon élő távbeszélő szolgáltatás egyidejű zavarmentes nyújtása érdekében mind a végfelhasználói oldalon, mind pedig a helyi központ/kihelyezett fokozat oldalon hozzáféréseknként egy-egy leválasztó szűrőre van szükség.

1.2 Az ADSL Szolgáltatás keretében Előfizető harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) ADSL szolgáltatás nyújtására műszakilag alkalmas helyi előfizetői hurokján kialakított Szolgáltatás Hozzáférési Ponton keresztül csatlakozik Szolgáltató központjához, amely az Előfizető által indított forgalmat az Internetre továbbítja.

1.3 Szolgáltató Előfizető számára az ADSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és a Szolgáltatás 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.

1.4 Előfizető az Előfizetői Szerződésben az ADSL Szolgáltatás típusától is függően megválaszthatja, hogy a Szolgáltató biztosítsa az ADSL Szolgáltatáshoz szükséges hálózati leválasztó szűrőt (splittert) és a hálózat végződtető berendezést (ADSL modemet) és ezen eszközök helyszíni telepítését vagy ezekről Előfizető gondoskodik. Invitel Területen csak a Szolgáltató általi létesítés választható.

1.5 Előfizető az ADSL Szolgáltatást a Szolgáltatás 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 (felhasználónév) és jelszó megadása szükséges.

1.6 Szolgáltató abban az esetben sem tehető felelőssé a telefonvonal leszerelésének esetleges sikertelensége miatt, amennyiben Előfizető telefonvonal előfizetés nélküli ADSL Szolgáltatáshoz kapcsolódóan Szolgáltató útján igényli a helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatótól a telefonvonal leszerelését. Szolgáltató továbbá nem tehető felelőssé azért sem, ha az igénylés továbbítása bármely okból megghiúsul.

2. Az ADSL Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

2.1 Az ADSL 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.

2.2 A Szolgáltató ADSL Szolgáltatás nyújtását meghatározott helységekből nyújtja. A helységek listájáról Szolgáltató az ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

2.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy az ADSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele

a) műszakilag alkalmas Előfizetői Hurok megléte, amelyen az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltatás Hozzáférési Pont felszerelhető,

b) két irányban működő helyhez kötött telefonszolgáltatásra 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.



2.4 Előfizető tudomásul veszi, hogy a telefonvonal előfizetés nélküli ADSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele a műszakilag alkalmas Előfizetői Hurok megléte, amelyen az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltatás Hozzáférési Pont felszerelhető, továbbá, hogy Előfizetőnek ne legyen kifizetetlen esedékes díjtartozása Szolgáltató felé.

Telefonvonal előfizetés nélküli DSL Szolgáltatás Invitel Területen 2011. augusztus 1. napja után vehető igénybe.

2.5 Előfizető tudomásul veszi, hogy meglévő telefonvonal előfizetés mellé rendelt ADSL Szolgáltatás esetén új előfizetőnek minősül az az Előfizető, aki e meglévő helyhez kötött telefonvonal mellé rendel ADSL szolgáltatást, és az ADSL Szolgáltatásra vonatkozó igény benyújtását megelőző három hónapban nem vett igénybe ADSL Szolgáltatást.

2.6 Előfizető tudomásul veszi, hogy az ADSL Szolgáltatás - telefonvonal előfizetés nélküli ADSL Szolgáltatás kivételével – az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal jogi sorsát osztja, így

a) Az ADSL Szolgáltatás az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal Előfizetője azonos személy kell, hogy legyen vagy megfelelő meghatalmazással kell rendelkeznie ettől a személytől;

b) Az ADSL Szolgáltatás az ÁSZF 9. pontjában foglalt feltételek szerint szünetel vagy megszűnik az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal szünetelése esetén.

c) Az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonalra vonatkozó előfizetői szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén az ADSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés is megszűnik és határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén a határozott időtartam alatt Előfizető az ÁSZF 11.4 pont szerinti díjak megfizetésére köteles. 1.3. DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközök

2.7 ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközök:

2.7.1 Az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez javasolt minimális hardverfeltételek az alábbiak:

Pentium IV kategóriájú vagy annál nagyobb teljesítményű üzemszerűen működő PC; 512 MB memóriával; gyors merevlemez (Ultra ATA, SATA, SCSI HDD) - (az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad területtel); Ethernet 100BaseT hálózati kártya (a ADSL 25 szolgáltatáshoz 100Mbit/s full-duplex üzemmódban)

2.7.2 Az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez javasolt minimális szoftverfeltételek:

Microsoft Windows 98 SE, vagy annál magasabb verziójú vagy Linux vagy Macintosh operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges.

2.8 A Szolgáltatás 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.

2.9 Az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ethernet hálózati hozzáférést Előfizető biztosítja.

3. A DSL SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, MINŐSÉGE

3.1. Előfizetői Szerződés megkötésének speciális feltételei

3.1.1 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.

3.1.2 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.

- 3.1.3 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.
- 3.2. DSL Szolgáltatás kiépítése és üzembe helyezése
- 3.2.1 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.
- 3.2.2 A DSL Szolgáltatás létesítésének további szabályait – attól függően, hogy Előfizető a DSL Szolgáltatást hálózat végződtető berendezéssel vagy anélkül igényelte – az 5-6 pontok tartalmazzák.
- 3.3. Szolgáltató-váltással történő létesítés
- 3.3.1 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 végződtető 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.
- 3.3.2 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.
- 3.3.3 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.
- 3.4. A DSL Szolgáltatás minősége és használatának szabályai
- 3.4.1 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.
- 3.4.2 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.
- 3.4.3 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.

- 3.4.4 Az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybevett sávszélességű DSL Szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató biztosítja, hogy a táblázat szerinti minimális sávszélesség értékek folyamatosan az Előfizető rendelkezésére álljanak. A táblázatban jelölt maximális sávszélesség értékek nem érhetőek el folyamatosan, azok elérhetősége a mindenkori átvitel-technikai és forgalmi viszonyok függvénye.
- 3.4.5 Szolgáltató a 7.3.1 pont szerinti eseteken túlmenően jogosult az Előfizetői Szerződés szerint igénybevett DSL Szolgáltatás korlátozására mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartások megszűntetésre nem kerülnek:
- 3.4.5.1. Előfizető a Szolgáltatást az 1. függelék szerinti Hálózati Etikai Alapelvekbe ütköző módon kéretlen reklámüzenetek (spam) küldésére használja;
- 3.4.5.2. Előfizető a Szolgáltatást kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használja;
- 3.4.5.3. 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).
- 3.4.5.4. 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.
- 3.4.5.5. 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.
- 3.4.5.6. Előfizető bármely végpont működésének megzavarására vagy szándékos túlterhelésére (Denial of Service) irányuló cselekményeket végez a Szolgáltatás felhasználásával.
- 3.4.5.7. 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.
- 3.4.5.8. 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.

3.4.6 Előfizető az igénybevett 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

3.5. A minőségi kötbérre vonatkozó speciális rendelkezések DSL Szolgáltatás esetén

3.5.1 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.

3.5.2 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.

3.5.3 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.

3.6. Karbantartási időre vonatkozó speciális rendelkezések

3.6.1 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.

4. A DSL SZOLGÁLTATÁSRA KÖTÖTT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

4.1. DSL Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése

- 4.1.1 Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését kérni.
- 4.1.2 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.
- 4.1.3 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.
- 4.1.4 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 telefonvonalat.
- 4.1.5 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 telefon- vonal 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 számít 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.

- 4.1.6 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.

- 4.1.7 Amennyiben Előfizető az Előfizetői Hozzáférfési 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.
- 4.1.8 Szolgáltató az áthelyezést az áthelyezés végrehajtása műszaki lehetőségeinek függvényében az áthelyezésre vonatkozó kérelem elfogadásának visszaigazolásától számított 30 napon belül köteles teljesíteni.
- 4.1.9 Az áthelyezés ellenértékét az Előfizető utólag az áthelyezett végpont létesítését és üzembe állítását követően köteles egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.
- 4.1.10 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.
- 4.2. Változás az Előfizető telefonvonalának minősítésében
- 4.2.1 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.
- 4.2.2 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 díjcsomagok valamelyikére.
- 4.2.3 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 sávzélességre vonatkozó – mindenkori Díjszabás szerinti – (kedvezmények nélküli) üzleti díjcsomagot kiszámlázni, Előfizető pedig köteles ennek megfelelően azt megfizetni.
- 4.3. **Díjcsomagváltás**
- 4.3.1 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.
- 4.3.2 Előfizető határozatlan idejű szolgáltatás esetén jogosult az általa igénybe vett Díjcsomagot 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.

5. DSL SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ÉS MEGSZŰNÉSE

- 5.1. DSL Szolgáltatás szünetelése a helyhez kötött telefon szolgáltatás szünetelése miatt



- 5.1.1 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.
- 5.1.2 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.
- 5.2. DSL Szolgáltatás megszűnése a helyhez kötött telefon szolgáltatás megszűnése miatt
- 5.2.1 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.
- 5.3. **DSL Szolgáltatás rendkívüli felmondása tartós szolgáltatás kiesés miatt**
- 5.3.1 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.
- 5.4. **Határozott időre kötött DSL Szolgáltatási Előfizetői szerződés felmondásának feltételei**
- 5.4.1 A határozott időre kötött DSL 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 és a határozott időből hátralevő időre a Szolgáltatási Díjat egy összegben megfizeti.
- 5.4.2 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.
- 5.4.3 Határozott idejű szerződés esetén a Szolgáltatótól más szolgáltatóhoz történő szolgáltató váltás felmondásnak minősül, amelyre a 4.4.1 pont szerinti szankciók érvényesek.
- 5.5. **Elállás**
- 5.5.1 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.
- 5.5.2 A Szolgáltató elállása esetén az Előfizető, az elállással összefüggésben felmerült költségeinek megtérítését, illetve kártérítést a Szolgáltatótól nem követelhet.
- 5.6. **Megszűnésre vonatkozó egyéb rendelkezések**

- 5.6.1 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.
- 5.6.2 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.

6. SPECIÁLIS SZABÁLYOK HÁLÓZATVÉGZŐDTETŐ BERENDEZÉSEL NYÚJTOTT DSL SZOLGÁLTATÁS ESETÉN

6.1. A Szolgáltatás kiépítése

- 6.1.1 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).
- 6.1.2 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.
- 6.1.3 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.
- 6.1.4 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 jelentkezhet be.
- 6.1.5 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 átadáskor a PPPoE kliens szoftver adathordozója hibás, Szolgáltató azt ingyenesen kicseréli, de a kliens szoftver működőképességéért, hibátlanságáért Szolgáltató egyebekben nem tud felelősséget vállalni.
- 6.1.6 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 elállítására 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.

6.2. Expressz létesítés

6.2.1 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.

6.3. Eljárás a Szolgáltatás megszűnésekor

6.3.1 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 leszerelési 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.

6.3.2 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.

7. SPECIÁLIS SZABÁLYOK HÁLÓZATVÉGZŐDTETŐ BERENDEZÉS NÉLKÜLI DSL SZOLGÁLTATÁS ESETÉN

7.1. A Szolgáltatás megrendelése és kiépítése

7.1.1 Hálózatvégződtes 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.

7.1.2 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).

7.1.3 A DSL Szolgáltatás hálózatvégződtes 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.

7.1.4 Előfizető csak megfelelési 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.

7.1.5 Előfizető a hálózatzégződtető berendezést, valamint a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges útválasztót („router”) külön díj ellenében a készletektől függően Szolgáltatótól is megvásárolhatja. Az ilyen módon beszerzett 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.

7.2. Szolgáltató általi beüzemelés (szerelői opció)

7.2.1 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.

7.2.2 A beüzemelés a hálózatzégződtető 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.

7.2.3 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.

7.2.4 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).

7.2.5 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.

7.3. Áttérés kizártsága a hálózatzégződtető berendezéssel nyújtott DSL szolgáltatásra

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

7.4. Eljárás a Szolgáltatás megszűnésekor

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



II. MELLÉKLET - NETROLLER SZOLGÁLTATÁS

A Netroller Internet szolgáltatás az alábbi partner cég szolgáltatásait tartalmazza:

- ACE Telecom Kft

Az ACE Telecom Kft teljes szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek és azok módosításai a szolgáltató honlapján (www.acetelecom.hu) elérhetőek.

1. A NETROLLER INTERNET SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, JELLEMZŐI

1.1. A Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez DSL, vagy Ethernet technológiával csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az Előfizető két vagy több telephelye között. Korlátlan és időkorlátos előfizetési csomagok vehetők igénybe.

1.2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

1.2.1 Szoftver:

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

1.2.2 Hardver:

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

1.2.3 A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

1.2.4 Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

1.2.5 Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

1.2.6 Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti



telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.
A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

2 Egyedi feltételek

- 2.1 A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet a Szolgáltató ingyenesen biztosít. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért

3 Alvállalkozók

- 3.1 A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

4 Áthelyezés

- 4.1 Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.
- 4.2 A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen, előzetes felmérés szükséges. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.
- 4.3 A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.
- 4.4 A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.
- 4.5 Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított rövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.
- 4.6 Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.
- A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténtéig. A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	Előfizetői szolgáltatás				
	Netroller 2M	Netroller 4M	Netroller 6M	Netroller 8M	Netroller 10M
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30	30	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	72	72	72
Számla, valamint forgalommérésen alapuló számlázási panasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	75	75	75	75	75
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%-ban)	98	98	98	98	98
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	168	168	168	168	168
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalként %-ban	1	1	1	1	1

Amennyiben a szolgáltatás nem érhető el az Előfizető számára, vagy valamelyik megadott minőségi mutató vállalt/garantált értéke nem teljesül, akkor az Előfizetőnek ezt jeleznie kell a Szolgáltató kijelölt támogatási központja, illetve kapcsolattartója felé. A szolgáltatás kiesése, hibája annak hibajegyen rögzített bejelentésétől tekinthető igazoltnak.



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 biztosítani 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.

2. 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

3. FÜGGELÉK - CÉLÉRTÉKEK

SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁNAK ÉS SZOLGÁLTATÁSÁNAK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKE

Minőségi célértékek DSL Szolgáltatás esetén

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉK LEÍRÁSA	VÁLLALT CÉLÉRTÉK
Szolgáltatás kiépítésének határideje (nap)	15
Beérkezett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra)	72
Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95
Garantált letöltési sebesség [Mbps]	VÁLLALT CÉLÉRTÉK
ADSL 1 (Egyéni, Üzleti)	0,16
ADSL 2 (Egyéni, Üzleti)	0,19
ADSL 4 (Egyéni, Üzleti)	0,25
ADSL 5 (Egyéni, Üzleti)	0,98
ADSL 8 (Egyéni, Üzleti)	0,47
ADSL 10 (Egyéni, Üzleti)	2,93
ADSL 15 (Egyéni, Üzleti)	4,88
ADSL 18 (Egyéni, Üzleti)	0,94
ADSL 25 (Egyéni, Üzleti)	4,00
Garantált feltöltési sebesség [Mbps]	VÁLLALT CÉLÉRTÉK
ADSL 1 (Egyéni, Üzleti)	0,06
ADSL 2 (Egyéni, Üzleti)	0,06
ADSL 4 (Egyéni, Üzleti)	0,09
ADSL 5 (Egyéni, Üzleti)	0,19
ADSL 8 (Egyéni, Üzleti)	0,19
ADSL 10 (Egyéni, Üzleti)	0,26
ADSL 15 (Egyéni, Üzleti)	0,50
ADSL 18 (Egyéni, Üzleti)	0,31
ADSL 25 (Egyéni, Üzleti)	1,00

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 állásáig 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

4. FÜGGELÉK - SZOLGÁLTATÁSOK LETÖLTÉSI ÉS FELTÖLTÉSI ÉRTÉKEI

1. Sáv szélesség értékek DSL Szolgáltatás esetén

Letöltési sebesség [kbit/s]	GARANTÁLT	MAXIMUM
ADSL 1 (Privat, Üzleti)	160	1280
ADSL 2 (Privat, Üzleti)	192	2560
ADSL 5 (Privát, Üzleti)	1000	5000
ADSL 10 (Privat, Üzleti)	3000	10000
ADSL 15 (Privat, Üzleti)	5000	15000
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 5 (Privat, Üzleti)	192	500
ADSL 10 (Privat, Üzleti)	256	500
ADSL 15 (Privat, Üzleti)	512	900
ADSL 25 (Privat, Üzleti)	1024	5120

5. FÜGGELÉK - ÁRLISTA

	Havidíj	Havidíj	Havidíj
	Új szolgáltatás	ISP váltás	Megtartó
VISP ADSL Egyéni 1 (1280)	2 175 Ft	2 690 Ft	2 690 Ft
VISP ADSL Egyéni 5 (5000)	2 835 Ft	3 110 Ft	3 110 Ft
VISP ADSL Egyéni 10 (10 000)	3 670 Ft	3 820 Ft	3 820 Ft
VISP ADSL Egyéni 15 (15 000)	4 925 Ft	4 880 Ft	4 880 Ft
VISP ADSL Egyéni 25 (25 000)	6 515 Ft	6 230 Ft	6 230 Ft
VISP ADSL Üzleti 1 (1280)	4 770 Ft	4 590 Ft	4 590 Ft
VISP ADSL Üzleti 5 (5000)	5 490 Ft	5 140 Ft	5 140 Ft
VISP ADSL Üzleti 10 (10 000)	6 260 Ft	6 140 Ft	6 140 Ft
VISP ADSL Üzleti 15 (15 000)	9 915 Ft	8 545 Ft	8 545 Ft
VISP ADSL Üzleti 25 (25 000)	13 620 Ft	11 400 Ft	11 400 Ft

ADSL Modem ára (egyszeri díj)	7 150 Ft
FIX IP cím (éves díj)	3 000 Ft

Sávszélességek		
Csomag	Letöltés (kb/s)	Feltöltés (kb/s)
	Garantált/Maximum	Garantált/Maximum
ADSL 1 (1280)	160/1280	64/128
ADSL 5 (5000)	1000/5000	192/500
ADSL 10 (10 000)	3000/10 000	256/500
ADSL 15 (15 000)	5000/15 000	512/900
ADSL 25 (25 000)	4096/25 000	1024/5120

Netroller szolgáltatás díjai

NetRoller	1 év hűség	2 év hűség	3 év hűség
5 Mbps	9 310 Ft	7 600 Ft	5 890 Ft
6 Mbps	11 020 Ft	9 310 Ft	7 600 Ft
8 Mbps	12 720 Ft	11 020 Ft	9 310 Ft
10 Mbps	14 200 Ft	12 720 Ft	11 020 Ft
12 Mbps	15 280 Ft	13 360 Ft	11 870 Ft
14 Mbps	15 900 Ft	14 200 Ft	12 720 Ft
16 Mbps	17 600 Ft	15 900 Ft	14 200 Ft
18 Mbps	18 400 Ft	16 720 Ft	15 280 Ft
20 Mbps	20 300 Ft	17 600 Ft	15 900 Ft
Egyszeri díjak	díjmentes	díjmentes	díjmentes
FIX IP cím havi díja	3 000 Ft	3 000 Ft	3 000 Ft

A táblázatban feltüntetett árak nettó árak, nem tartalmazzák az ÁFA-t!

6. FÜGGELÉK - NETROLLER SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI ÉRTÉKEI

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZATOK

1.

Díjcsomag neve	NetRoller 3 Mbps	NetRoller 4 Mbps	NetRoller 5 Mbps	NetRoller 6 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	3	4	5	6
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	4	5	6
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0.75	1	1.25	1.5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0.75	1	1.25	1.5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0.75	1	1.25	1.5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0.75	1	1.25	1.5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0.75	1	1.25	1.5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0.75	1	1.25	1.5

2.

Díjcsomag neve	NetRoller 8 Mbps	NetRoller 10 Mbps	NetRoller 12 Mbps	NetRoller 14 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	8	10	12	14
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	8	10	12	14
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	2.5	3	3.5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2	2.5	3	3.5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2	2.5	3	3.5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	2.5	3	3.5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2	2.5	3	3.5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2	2.5	3	3.5

3.

Díjcsomag neve	NetRoller 16Mbps	NetRoller 18 Mbps	NetRoller 20Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	16	18	20
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	16	18	20
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	4	4.5	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	4	4.5	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	4	4.5	5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	4	4.5	5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	4	4.5	5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	4	4.5	5

Tartalomjegyzék

1. DEFINÍCIÓK.....	2
2. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK.....	2
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	3
4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS.....	3
5. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	6
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	8
7. SZOLGÁLTATÁSOK KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE.....	11
8. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE	13
9. ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI	16
10. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	19
11. ADATKEZELÉS.....	24
12. VEGYES RENDELKEZÉSEK.....	26
13. SZŰRŐSZOFTVER HASZNÁLATÁNAK FELTÉTELEI	27
I. MELLÉKLET - ADSL SZOLGÁLTATÁS	28
II. MELLÉKLET - NETROLLER SZOLGÁLTATÁS	39
1. FÜGGELÉK - HÁLÓZATI ETIKAI ALAPELVEK	42
2. FÜGGELÉK - SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÉRHETŐ IRATOK	43
3. FÜGGELÉK - CÉLÉRTÉKEK.....	44
4. FÜGGELÉK - SZOLGÁLTATÁSOK LETÖLTÉSI ÉS FELTÖLTÉSI ÉRTÉKEI.....	46
5. FÜGGELÉK - ÁRLISTA.....	47
6. FÜGGELÉK - NETROLLER SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI ÉRTÉKEI	48