

# VENIEN INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÓ ÉS TANÁCSADÓ KFT.

## **Általános Szerződési Feltételek**

Készült: 2005. szeptember 28.

Hatályos: 2005. szeptember 30. napjától

### **Az ügyfélszolgálat elérhetősége:**

1037 Budapest, Orbán B. út 1. (munkanapokon 9:00-17:00 óra között)

Telefon: (1)-439-0066 (ügyfélszolgálat: munkanapokon 9:00-17:00 óra között)

(1)-439-0066 hibabejelentő műszaki segélyszolgálat: minden nap 0-24 óra között)

Telefax: (1)-439-0067

E-mail: [info@venien.hu](mailto:info@venien.hu)

## Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, HATÁLYA.....</b>	<b>5</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, SZÉKHELYE .....	5
1.2	AZ ÁSZF CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA.....	5
1.3	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA .....	5
1.4	FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....	5
<b>2</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA .....</b>	<b>6</b>
2.1	A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA, ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI ÉS RÖVID LEÍRÁSA .....	6
2.1.1	Bérelt vonali Szolgáltatás (SZJ.:64.20.14.3) .....	6
2.1.2	Virtuális Magánhálózati Szolgáltatás (röviden: VPN) (SZJ.:64.20.14.1) .....	6
2.1.3	Internet Hozzáférési Szolgáltatás (SZJ.:64.20.18.).....	6
2.1.4	Internet és VPN Hozzáférési Szolgáltatás típusok: .....	7
2.1.5	Internet alapú telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás).....	7
<b>3</b>	<b>A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI.....</b>	<b>7</b>
3.1	A SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI.....	7
3.1.1	Szerződéskötés.....	7
3.1.2	Az írásbeli szerződéskötés eljárási szabályai.....	8
3.1.3	Szerződéskötés szóban .....	8
3.1.4	Szerződéskötés ráutaló magatartással.....	8
3.1.5	Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése.....	8
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA.....	9
3.2.1	Internet vagy VPN hozzáférés Szolgáltatás.....	9
3.2.2	VoIP Szolgáltatás .....	9
3.3	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI.....	9
<b>4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE) .....</b>	<b>9</b>
4.1	KÖVETELMÉNYEK .....	9
4.1.1	Használhatóság SZHP-on .....	9
4.1.2	A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása .....	9
4.1.5	Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje.....	9
4.2	A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL.....	9
<b>5</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....</b>	<b>10</b>
6.1	NYILVÁNTARTÁS ÉS ÉRTESÍTÉS .....	10
6.1.1	Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása .....	10
6.1.2	Az Előfizető értesítése.....	10
6.2	A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TARTAMA.....	10
6.3	ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI .....	10
6.3.1	Engedélyezett végberendezés használata .....	10
6.3.2	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....	10
6.3.3	A Szolgáltatás Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele .....	11
6.3.4	Díjfizetés .....	11
6.3.5	A Szolgáltató hálózatának használata.....	11
6.3.6	A hozzáférési kódok és azonosítók használata.....	11
6.3.7	Ellenőrzés.....	11
6.3.8	Az átvitt adattartalomért való felelősség .....	11
6.3.9	A Szolgáltatás használatának átengedése.....	11
<b>7</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....</b>	<b>11</b>

7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA.....	11
7.2	EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL.....	11
7.2.1.	<i>Díjszabás módosítása.....</i>	12
7.3	VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN VAGY AZOK KEZELÉSÉBEN.....	12
7.3.1	<i>A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználó név megváltoztatása.....</i>	12
7.3.2	<i>Átírás.....</i>	12
7.3.3	<i>Számlázási cím módosítása.....</i>	12
<b>8</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE</b>	<b>12</b>
8.1	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRT SZÜNETELÉS.....	12
8.1.1	<i>A szünetelés időtartama.....</i>	12
8.1.2	<i>A szünetelés egyéb esetei.....</i>	12
8.2	SZÜNETELÉS A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL.....	13
<b>9</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETT (AZ ELŐFIZETŐ HOZZÁFÉRÉSI PONTJÁRA IRÁNYULÓ) FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI</b>	<b>13</b>
9.1	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI.....	13
9.2	A KORLÁTOZÁS MEGSZÜNTETÉSE.....	13
<b>10</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....</b>	<b>13</b>
10.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE.....	13
10.2	A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL.....	13
10.2.1	<i>Rendes felmondás.....</i>	13
10.2.2	<i>Rendkívüli felmondás.....</i>	14
10.2.3	<i>A felmondás tartalmi elemei.....</i>	14
10.2.4	<i>Felszólítás.....</i>	14
10.3	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL.....	14
10.3.1	<i>Rendes felmondás.....</i>	14
10.3.2	<i>Rendkívüli felmondás.....</i>	14
10.3.3	<i>Felszólítás.....</i>	14
10.3.4	<i>Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén.....</i>	14
10.3.5	<i>A felmondás tartalmi elemei.....</i>	15
10.3.6	<i>A Szolgáltató jogai.....</i>	15
10.4	SZOLGÁLTATÓ DÍJ-VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE ESETÉN.....	15
<b>11</b>	<b>HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE.....</b>	<b>15</b>
11.1	TECHNIKAI SEGÉLYSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSI RENDJE.....	15
11.2	HIBÁS SZOLGÁLTATÁS.....	15
11.2.1	<i>Előfizető által okozott hiba.....</i>	15
11.3	A HIBAEELHÁRÍTÁS.....	16
11.3.1	<i>A hibabejelentés nyilvántartásba vétele.....</i>	16
11.3.2	<i>A hiba kivizsgálása.....</i>	16
11.3.3	<i>Együttműködés más szolgáltatókkal.....</i>	16
11.4	HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK ÉS HIBAEELHÁRÍTÁS NEM SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉSE ESETÉN A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR ÖSSZEGE.....	16
<b>12</b>	<b>ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....</b>	<b>16</b>
12.1	ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE.....	16
12.2	ELŐFIZETŐI KÉRELMEK, PANASZOK KEZELÉSE.....	17
12.3	DÍJREKLAMÁCIÓ.....	17
12.3.1	<i>Adatok megismerése, átadása.....</i>	17
12.3.2	<i>Díjreklamáció elfogadása.....</i>	17
12.3.3	<i>Díjreklamáció elutasítása.....</i>	17
12.4	TUDAKOZÓ SZOLGÁLTAT.....	17
12.5	VIS MAIOR.....	17
12.6	KÁRTÉRÍTÉS.....	17

<b>13</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOSA VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA</b>	<b>18</b>
13.1	JOGORVOSLAT.....	18
<b>14</b>	<b>ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....</b>	<b>18</b>
<b>15</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....</b>	<b>18</b>
15.1	AZ ELŐFIZETŐK ADATAINAK KEZELÉSE .....	18
15.1.1	<i>Irányadó jogszabályok .....</i>	<i>18</i>
15.2	ADATKEZELÉS .....	19
15.2.1	<i>Tájékoztató az adatkezelésről.....</i>	<i>19</i>
15.2.2	<i>Adatvédelmi felelős.....</i>	<i>19</i>
15.2.3	<i>Adatvédelmi szabályzat.....</i>	<i>19</i>
15.2.4	<i>Forgalmi és számlázási adatok .....</i>	<i>19</i>
15.2.5	<i>Piacutatás, közvetlen üzletszerzés.....</i>	<i>20</i>
15.3	KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY .....	20
15.4	ELŐFIZETŐK NYILVÁNTARTÁSA.....	20
15.4.1	<i>Előfizetői címtár.....</i>	<i>20</i>
15.5	ADATSZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA, BETEKINTÉSI JOG .....	21
15.6	AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK FIGYELÉSE .....	21
<b>16</b>	<b>ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE.....</b>	<b>21</b>
16.1	A DÍJSZABÁS ALAPELVEI.....	21
16.2	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE.....	21
16.2.1	<i>Késedelmi kamat.....</i>	<i>22</i>
16.2.2	<i>Közvetített szolgáltatás .....</i>	<i>22</i>
16.3	ELŐFIZETÉSI DÍJAK .....	22
<b>17</b>	<b>AZ ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE.....</b>	<b>23</b>
<b>1.SZÁMÚ MELLÉKLET- SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS MINŐSÉGI ÉS EGYÉB PARAMÉTEREK .....</b>	<b>25</b>	
<b>2. SZÁMÚ MELLÉKLET - ADATVÉDELEM.....</b>	<b>27</b>	

# 1 A Szolgáltató neve, címe és az Általános Szerződési Feltételek célja, hatálya

## 1.1 A Szolgáltató megnevezése, székhelye

Venien Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Kft.  
Székhely: 1037 Budapest, Orbán B. út 1.  
Cégjegyzékszám a Fővárosi Bíróságon mint Cégbíróságon: 01-09-739352 Adószám: 13516811-2-41

## 1.2 Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) célja a Szolgáltató Internet hozzáférés, Internet beszédcélú felhasználása (VoIP), valamint e-mail szolgáltatásai nyújtásának és igénybevételének jogi feltételeinek és körülményeinek meghatározása.

A Szolgáltatások előfizetője lehet természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre, a Szolgáltatóra és a Végfelhasználókra. Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóként, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött tranzakciót (így a kereskedelmi tranzakciókat is).

## 1.3 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

A jelen ÁSZF 2005. szeptember hónap 30. napjától hatályos.

Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi földrajzi területre, ahol a Szolgáltató Szolgáltatásokat nyújt.

## 1.4 Fogalom-meghatározások

Az ÁSZF-ben - amennyiben a szövegkörnyezetből más nem következik - az alábbi kifejezések az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak:

„Berendezések” a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések.

„Első Fordulónap” valamennyi Üzleti Szolgáltatás illetve Kiegészítő Üzleti Szolgáltatás tekintetében az a nap, amikor a Szolgáltató az Üzleti Szolgáltatás illetve a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatás nyújtását megkezdi.

„Elsőszintű Támogatás” a Szolgáltató által az Előfizetőnek telefonon vagy elektronikus adatátvitel útján nyújtott technikai támogatás, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető a Szolgáltatásban keletkezett kisebb hibákat kijavítsa.

„Kezdeti Szolgáltatási Időtartam” valamennyi Szolgáltatás tekintetében a felek által meghatározott időtartam, amely a Megrendelőlapra kerül feltüntetésre, és amely legfeljebb az Első Fordulónaptól számított három évig tart.

„Előfizető” az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, akivel Szolgáltató a

Szolgáltatás igénybevételére a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint előfizetői jogviszonyt hoz létre.

„Egyéni Előfizető” az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást.

„Üzleti/Intézményi Előfizető” az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást.

„Szolgáltatás” a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatása, amely részletesen az ÁSZF jelen 2. fejezetében került meghatározásra. Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató egy vagy több Szolgáltatást nyújt az Előfizető számára.

„Szolgáltató” a Venien Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Kft-t jelenti.

„Szolgáltatási Igénylőlap” az Egyedi Előfizetői Szerződés Üzleti Internet Szolgáltatásokra mellékleteként csatolt szolgáltatási igénylőlap.

„Végfelhasználó” az Előfizető, illetve azon természetes személy, akinek az Előfizető a Szolgáltatások igénybevételét vagy használatát átengedi.

„Társzolgáltató” a Szolgáltatón kívül valamennyi, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: „Eht.”) alapján meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltató.

„Igénylő” az a természetes, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki Szolgáltatóval nem áll szerződéses jogviszonyban, azonban a Szolgáltató által kínált Szolgáltatások bármelyikére igényt nyújt be Szolgáltató felé.

„Szolgáltatás Hozzáférési Pont (röviden SZHP)” az a távközlési csatlakozási pont, ameddig a Szolgáltató kiépíti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlési infrastruktúrát.

„Új hozzáférés létesítési idő”: A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap] Kizárt esetek: visszavont megrendelések; azok az esetek, amikor az Előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése – hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ; számhordozás esete az új Előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás; azok az esetek, amikor a Szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. prepaid Szolgáltatás); ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben; ha az Igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

„Minőségi panasz hibaelhárítási ideje”: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI) [ megkezdett óra ] Kizárt esetek: végberendezés hibája; ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben; az Előfizető kéri a javítás elhalasztását; nem helyhez-kötött Szolgáltatás esetén a Szolgáltató

által az ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

„Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje”: Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (SZKI) (megkezdett naptári nap)

Kizárt esetek: a számlára irányuló lekérdezéssel (információkérés); a számla kiállításával a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

„A Szolgáltatás rendelkezésre állása”: A Szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) (%)

Kizárt esetek: a Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése; a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

„A sikertelen hívások aránya”: A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest (SHA) (%)

„A hívás felépítési ideje”: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (HFI) [megkezdett másodperc]

„Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje”: A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüzeje (KVI) [másodperc] Kizárt esetek: A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés; Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

„Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén”: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest a másodlagos felhasználásra vonatkozóan (BHA)

„A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés”: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZE) (perc)

„Az Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés”: Azon időtartam, amely alatt a Szolgáltatás az Előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZT) (perc)

„A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség”: Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a Szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál (GLS) (GFS)

„Bithiba arány hozzáférési vonalaként”: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. (BHA)

## 2 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatások meghatározása

### 2.1 A Szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

#### 2.1.1 Bérelt vonali Szolgáltatás (SZJ.:64.20.14.3)

A bérelt vonali Szolgáltatás az Előfizető SZHP-jai között közvetlen kapcsolat révén folyamatos távközlési kapcsolatot biztosít az Előfizető által meghatározott SZHP-k között az Előfizető által kívánt tulajdonságú, az Előfizető által meghatározott harmadik személyek zárt csoportja részére kizárólagos használatra átengedett áramkörökön, vagy virtuális áramkör szakaszokon. Az áramkör-szakaszok lehetnek nyomvonalas távközlési összeköttetések, földi rádiótávközlő csatornák, műholdas rádióösszeköttetések és ezek tetszőleges kombinációi.

#### Pont-pont típusú bérelt vonali Szolgáltatás

Ha két SZHP-t között kell folyamatos távközlési kapcsolatot létesíteni, akkor pont-pont kapcsolatként kell kezelni.

#### Pont-többpont típusú bérelt vonali Szolgáltatás

Ha egy SZHP és több SZHP között kell folyamatos távközlési kapcsolatot létesíteni, akkor pont-többpont kapcsolatként kell kezelni.

#### Menedzselte bérelt vonali Szolgáltatás

Olyan értéknövelt Szolgáltatás, amelynek segítségével az összeköttetés tulajdonságai (pl.: sáv szélesség, átviteli protokollok, rendelkezésreállás stb.) folyamatosan megfigyelésre kerülnek és igény esetén rugalmasan változtathatóak.

#### 2.1.2 Virtuális Magánhálózati Szolgáltatás (röviden: VPN) (SZJ.:64.20.14.1)

A VPN Szolgáltatás Internet Protokollon keresztüli országos vagy nemzetközi virtuális magánhálózati Szolgáltatás. A VPN Szolgáltatás magában foglalja a nyilvános távbeszélő és adatátviteli (pl.: PSTN, PLMN) és IP alapú hangátvitelt is. A VPN Szolgáltatás biztosítja az Előfizető SZHP-jain levő helyi hálózatok egy összefüggő hálózatként történő megjelenését. Az egyes SZHP-k routereken vagy modemes behívással/kihívással történő IP alapú, illetve PSTN alapú összekapcsolása segítségével válnak a VPN részévé. A VPN SZHP-jait olyan zárt felhasználói csoport veszi igénybe, amelynek tagjait a közösen végzett, tartós és dokumentált üzleti vagy non-profit tevékenység köti össze. A modemes kapcsolat felépítése esetén az Előfizető egyes felhasználói távközlési kapcsolat létesítésére alkalmas informatikai eszközöket (pl.: számítógép modemmel) használnak, melyekkel a nyilvános távbeszélő és adatátviteli hálózatból kiindulva a Szolgáltató adathálózati infrastruktúráján keresztül kapcsolatot létesítenek a számukra használható VPN-en belüli informatikai eszközökkel. A VPN-en belüli alkalmazások kialakítása nem Szolgáltató feladata. A VPN Szolgáltatást Szolgáltató úgy alakítja, ki, hogy az megfeleljen az Előfizető által előre definiált többszintű biztonsági környezet feltételeinek.

#### 2.1.3 Internet Hozzáférési Szolgáltatás (SZJ.:64.20.18.)

Az Internet Hozzáférési Szolgáltatás alapja a nemzetközi és belföldi adatkicserélő központok felé Szolgáltató által kialakított összeköttetés, melynek segítségével a nyilvános internetes adatszere elérhetővé válik. A Szolgáltató olyan SZHP-t épít ki, melyen keresztül az Előfizető az Internet Hozzáférési Szolgáltatást

igénybe tudja venni. A SZHP a Szolgáltató Adathálózati központja vagy az Előfizető telephelye lehet. A SZHP-n elérhető adatátviteli sávszélesség kapacitása fel és letöltési irányban az alkalmazott távközlési technológia függvényében változhat.

A Szolgáltató olyan SZHP-t biztosít Előfizető részére, melyen keresztül a Szolgáltatás működéséhez szükséges azonosítókat, Internet címeket és bejegyzéseket biztosít. Az Előfizetőnek lehetősége nyílik az Interneten keresztüli alkalmazások igénybevételére (úgy mint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, Chat)

Az Internet Hozzáférési Szolgáltatáshoz a Szolgáltató egyéb szükséges kiegészítő Szolgáltatásokat biztosít.

#### 2.1.4 Internet és VPN Hozzáférési Szolgáltatás típusok:

A 2.1.2., 2.1.3. pontban meghatározott hozzáférések az alább típusokba sorolhatóak:

##### 2.1.4.1 Kapcsolt Vonali Hozzáférés:

Az Előfizető informatikai végberendezésével ideiglenes összeköttetést létesít a közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózaton keresztül a Szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép), annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A Szolgáltató az Előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el. Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe. A Kapcsolt Vonali Hozzáférés minőségi paramétereit az I. számú műszaki melléklet tartalmazza.

##### 2.1.4.2 ADSL Vonali Hozzáférés:

Szolgáltató ADSL kapcsolaton keresztül Szolgáltatás Hozzáférési Pontot épít ki Előfizető telephelyére, melyhez 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. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében.

##### 2.1.4.3 Bérelt Vonali Hozzáférés:

Szolgáltató az Előfizető helyi hálózatát bérelt vonalon (melyet saját vagy Társszolgáltató útján biztosít) csatlakoztatja. A Szolgáltatás hálózati switch-en keresztül közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. A Igénylő Bérelt Vonali Hozzáférés alap-infrastrukturális műszaki adatai megegyeznek a Bérelt Vonali Szolgáltatás leírással.

##### 2.1.4.4 WaveNet hozzáférés:

(használt frekvenciák: 2,4Ghz, 5,6GHz, 5,8GHz): Szolgáltató szőrt spektrumú mikrohullámú technológia segítségével SZHP-t épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a nyilvános Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel.

##### 2.1.4.5 Transit Hozzáférés:

A Szolgáltató olyan hozzáférési Szolgáltatását jelenti, amelynek segítségével az Előfizető a Szolgáltatást

továbbszolgáltassa, a Szolgáltatás nem tartalmaz távközlési összeköttetést.

##### 2.1.4.6 Hosting Hozzáférés:

A Szolgáltató adatközpontjában, épületen belüli kábelezéssel biztosít közvetlen csatlakozást Szolgáltató internetes gerinchálózatára.

#### 2.1.5 Internet alapú telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)

A Szolgáltató Társszolgáltató szolgáltatásainak felhasználásával Internet alapú telefonszolgáltatást nyújt az Előfizetőnek fax- és hangjelek továbbítására. A Szolgáltatást az Előfizető a közcélú távközlési hálózat felhasználásával vagy a 2.1.4. pontban meghatározott hálózaton keresztüli Internet hozzáférésnél közvetlen IP alapú kapcsolaton keresztül veheti igénybe.

A Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Internet hálózat felhasználásával az Előfizető a belföldi és nemzetközi helyhez kötött és nem helyhez kötött távközlési hálózat bármely felhasználójával hang- és faxátviteli kapcsolatot hozzon létre. Közvetlen IP kapcsolat esetén, a közcélú távbeszélő hálózat mindkét végponton történő kizárásával az Előfizető IP alapú hang és faxátviteli kapcsolatot hozhat létre.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy az Internet protokoll alapú hangátviteli szolgáltatás (VoIP) Internet kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az Internet távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében - a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

## **3 A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

### 3.1 A szerződéskötés formai és eljárási szabályai

#### 3.1.1 Szerződéskötés

Általános előírások:

Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelően elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg. Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, akkor az Előfizető a nyilatkozatot utólag is megteheti. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni kivéve, ha az Előfizető adataiból egyértelműen kiderül, hogy gazdálkodó szervezetről van szó. A gazdálkodó szervezet, minden esetben Üzleti/Intézményi Előfizetőnek minősül. Az Előfizető az előfizetői szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja,

illetve módosíthatja.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés a Felek között írásban jön létre, a Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

### 3.1.2 Az írásbeli szerződéskötés eljárási szabályai

Az Igénylő a Szolgáltató részére elektronikus levélben vagy írásban jelzi a Szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. A Szolgáltató a hozzá beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi.

Igénylő megrendelésében legalább a következők adatokat köteles megadni Szolgáltató részére:

- Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe;
- a Szolgáltatás Hozzáférési Pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma;
- az igényelt Szolgáltatás(ok) felsorolása;
- az igénybejelentés helye, időpontja.

Amennyiben az Igénylő megrendelése nem tartalmazza a Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat, az esetben a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül – határidő megjelölésével - felhívja az Igénylőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben az Igénylő ennek nem tesz eleget, abban az esetben megrendelését a Szolgáltató a nyilvántartásból jogosult törölni.

Ha a Szolgáltató a megrendelést elfogadja, úgy a megrendelés nyilvántartásba vételét követő 30 (harminc) napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján. Amennyiben a Szolgáltató a megrendelést elutasítja, úgy az Igénylőt a megrendelés nyilvántartásba vételétől számított 30 (harminc) napon belül erről írásban értesíti.

Az Igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 (harminc) napon belül köteles válaszolni. Ha az Igénylő az ajánlatot ezen 30 (harminc) napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, a megrendelése a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató és az Előfizető a Szerződést írásban kötik meg. Az Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az Előfizető a Szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 6.1.1 pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor módosíthatja.

A Szerződés és az előfizetői jogviszony azon a napon jön létre, amikor az Igénylő írásbeli nyilatkozata (a Szerződés aláírt példánya) a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szerződés létrejöttét követően az Igénylő Előfizetővé - a továbbiakban Előfizető - válik.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarta esetén köt Szerződést.

A Szolgáltató 18 év életkor alatti természetes személlyel nem köt Szerződést.

Az Előfizető a Szolgáltatás viszonteladására csak a Transit Szolgáltatás igénybevétele esetén jogosult. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag a Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

### 3.1.3 Szerződéskötés szóban

Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az Igénylő részére. A szerződés a visszaigazolásnak az Igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az Igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

### 3.1.4 Szerződéskötés ráutaló magatartással

#### a) Interneten keresztül

Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A Szolgáltató az ajánlat elfogadásáról az Igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az Igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az Igénylőhöz, az Igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek közötti visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

#### b) Kártya megvásárlásával

A Szolgáltató által kibocsátott, kiskereskedelmi forgalomban kapható, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót tartalmazó kártya közvetlenül a Szolgáltatótól vagy az értékesítésben közreműködő hivatalos viszonteladótól történő megvásárlása esetén a felek között a szerződés a kártya megvásárlásával jön létre, és a szerződés tárgyát képező Szolgáltatás igénybevételével lép hatályba.

#### c) Szolgáltatás igénybevételével

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

### 3.1.5 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

Az 3.1.2 pontban foglaltak alapján a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően, az I. számú mellékletben meghatározott időn belül köteles Szolgáltatás Hozzáférési Pontot létesíteni illetve a Szolgáltatást megindítani, azaz megteremti a lehetőséget a Szolgáltatás igénybevételére.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően köteles a szerződés teljes időtartama alatt biztosítani az ÁSZF-ben, illetve a felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint a Szolgáltatásokat.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- az Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- a Felek a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítésére egy későbbi időpontban állapodnak meg;
- az Előfizetőhöz nem épült ki a megfelelő más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás (pl.: telefonvonal);
- az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

Amennyiben az Előfizető a megrendelését az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt



visszmondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését, a Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

## 3.2 A Szolgáltatás igénybevételének módja

### 3.2.1 Internet vagy VPN hozzáférés Szolgáltatás

A kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon (telefonvonal, bérelt vonal, ISDN, ADSL) a mikrohullámú összeköttetés kivételével minden esetben valamilyen távközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére. A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz (Szolgáltatás Hozzáférési Pont) és a Szolgáltatás igénybevételéhez (végberendezés) megfelelő berendezésekkel. A Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseihez csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát.

Kapcsolt vonali és ISDN hozzáférés esetén, az Előfizető számítógépe modemmel vagy ISDN router-rel csatlakozik a közcélú távközlési hálózatra és éri el a hozzáférési pontot. Az azonosítás után létrejön a kapcsolat.

ADSL vonali hozzáférés esetén Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (pl. router, hálózati hub, vagy hálózati kártya) segítségével csatlakozik az ADSL vonali távközlési végberendezéshez és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.

Bérelt vonali hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (pl. router) segítségével csatlakozik a bérelt vonali távközlési végberendezéshez (melyet más távközlési szolgáltató biztosít) és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.

WaveNet összeköttetés esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (melyet egyedi megállapodás alapján az Előfizető vagy a Szolgáltató biztosít) segítségével csatlakozik a mikrohullámú összeköttetéshez, majd ezt követően Szolgáltató központjában elhelyezett berendezés ügyféloldali hozzáférési pontjához.

### 3.2.2 VoIP Szolgáltatás

Az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veheti nyilvános Internet-hálózaton keresztül vagy közcélú telefonhálózaton keresztül. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hozzáférési kódot a Szolgáltató biztosítja, melyet ügyfélszolgálatán vagy szerződéses partnerein keresztül, elektronikus úton, illetve postai utánvétellel értékesít.

## 3.3 A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel.

A Szolgáltatások belföldről és külföldről igénybe vehetők. Kivételek: ADSL alapú hozzáférés esetén a Szolgáltatás meghatározott helyeken érhető el (Szolgáltató Társzolgáltatókkal együttműködve minden esetben egyedi felmérés alapján határozza meg az adott helyszínen kiépítendő ADSL alapú Hozzáférés műszaki megvalósíthatóságát); kábeltévé hálózaton a Szolgáltatást csak a

Szolgáltató hálózatával összekapcsolt hálózattal rendelkező kábeltévé szolgáltatók előfizetői vehetik igénybe, ha a Szolgáltató és a kábeltévé szolgáltató között hálózataik adott célú összekapcsolási szerződés van érvényben (Szolgáltató a honlapján közzéteszi azoknak a kábeltévé társaságoknak a nevét, amelyekkel ilyen összekapcsolási megállapodás van érvényben); mikrohullámú összeköttetés esetén a Szolgáltatás meghatározott helyeken érhető el (Szolgáltató minden esetben egyedi felmérés alapján határozza meg az adott helyszínen kiépítendő mikrohullámú összeköttetés műszaki megvalósíthatóságát); kapcsolt vonali Internet hozzáférés esetén a Szolgáltatás csak Magyarországon érhető el.

A Szolgáltató bizonyos Szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. Ezeket a földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon megváltoztathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető.

A Szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetők.

## 4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

### 4.1 Követelmények

#### 4.1.1 Használhatóság SZHP-on

A hálózat az év minden napjának napi 24 órájára vetítve, az I. számú mellékletben meghatározott módon áll rendelkezésre.

A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi internet hálózatok felé:

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az összes felhasználói sávszélesség igényével. A Szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie. A Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

A megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt vonalon keresztüli hozzáférés Szolgáltatásnak:

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

#### 4.1.2 A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása

A Szolgáltatás létesítésének ideje: az I. számú melléklet szerint.

A Szolgáltatás rendelkezésreállása: I. számú melléklet szerint.

#### 4.1.5 Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálati iroda vállalt kiszolgálási ideje: I. számú melléklet szerint.

### 4.2 A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről

Vitás kérdés esetén Szolgáltató tárgyalási alapnak fogadja el a következő dokumentumokat:

- Más távközlési szolgáltató részletes számlája;
- Más távközlési szolgáltató mérési jegyzőkönyve;

- Előfizetővel közösen felkért független szakértő mérési jegyzőkönyve;
- Nemzeti Hírközlési Hatóság mérési jegyzőkönyve;
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség mérési jegyzőkönyve.

A hibaelhárítással kapcsolatos célértékeket az I. Sz. melléklet tartalmazza.

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

I. sz. melléklet szerint

## **6 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

### **6.1 Nyilvántartás és értesítés**

#### **6.1.1 Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása**

A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől és azokat jogosult az ÁSZF szerint kezelni, illetve felhasználni.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződéshez az alábbi adatokat jogosult elkérni és nyilvántartani. Ezen adatok az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

a) egyéni Előfizető esetében: név; lakóhely vagy tartózkodási hely; leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, levelezési- és e-mail címe; amennyiben az Igénylő korlátozottan cselekvőképes személy, úgy a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

b) jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi Előfizető esetében: cégszerű megnevezés; cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám; székhely (telephely); bankszámlaszám; adószám; képviselő neve, személyi igazolványszáma vagy útlevélszáma, címe, telefonszáma.

c, mindkét előfizetői kategóriában: a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítésének helye (a teljesítés helye); a belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek; a díjkiigyeenlítés módja; az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, azonosítók; Előfizető közvetve és közvetlenül csatlakozó berendezéseinek darabszáma, tulajdonjoga, műszaki leírása, egymáshoz kapcsolódásuk részletes műszaki leírása, mindezt az akkori és a tervezett állapot szerint; az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat; igényelt kiegészítő Szolgáltatások részletes műszaki specifikációja; a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése; az ÁSZF-től való eltérések; értesítési cím és e-mail cím.

#### **6.1.2 Az Előfizető értesítése**

Az ÁSZF-et, a Szerződést, illetve a Szolgáltatást érintő bármely közlés illetve tájékoztatás történhet elektronikus úton (e-mailben), illetve levélben, hagyományos postai úton. A Szolgáltató – amennyiben az adott értesítés tekintetében jogszabály lehetővé teszi - jogosult az Előfizetőket az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal

feladott közlemény útján értesíteni, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzéteszi. Amennyiben szükséges, illetve jogszabály vagy a felek megállapodása előírja, az esetben a tájékoztatásnak olyan módon kell történnie, hogy a másik fél erről való tudomás szerzése illetve átvétele bizonyítható legyen - így különösen ajánlott tértivevényes levél formájában.

## **6.2 A legrövidebb szerződési időszak, az előfizetői szerződés tartama**

Az előfizetői szerződés, amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, határozatlan időre jön létre, és Magyarország teljes területén hatályos, mindenkor feltételezve a Szolgáltató részéről az Szolgáltatás hatóságnak történő bejelentésének meglétét. Az előfizetői szerződés hatálya független attól, hogy Előfizető a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi vagy sem. A Szolgáltató saját irodáin, vagy partnerein keresztül biztosítja, hogy az Előfizető az ország egész területén elő tudja fizetni a Szolgáltatást.

Szolgáltató és Előfizető egyedi írásos megállapodása alapján lehetőség van arra, hogy az előfizetői szerződés meghatározott időtartamra, vagy meghatározott esemény időtartamára jöjjön létre (Alkalmi Szolgáltatás). Ebben az esetben a felek a Szerződés feltételeiben külön állapodnak meg. Az Alkalmi Szolgáltatás időtartama minimálisan 1 (egy) nap, maximálisan 6 (hat) hónapi időtartamra terjedhet. Alkalmi Szolgáltatás esetén a Szolgáltatásért járó ellenértéket a felek az Alkalmi Szolgáltatásra vonatkozó megállapodásukban rögzítik.

## **6.3 Előfizető kötelezettségei**

### **6.3.1 Engedélyezett végberendezés használata**

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató által elfogadott és a Nemzeti Hírközlési Hatóság (illetve korábban a Hírközlési Főfelügyelet) által engedélyezett vagy megfelelőségi jellel ellátott végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést csatlakoztathat. Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett műszaki berendezést használ, az esetben a Szolgáltatás minőségéért illetve az ebből eredő bármely kárért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést használ és ebből Szolgáltatót kár éri - így különösen Szolgáltató tulajdonát képező, illetve általa használt vagy telepített berendezés tönkremegy, károsodik – az Előfizető a polgári jog általános szabályai szerint köteles azt megtéríteni.

### **6.3.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések folyamatosan üzemképes állapotban legyenek, illetve ezeket kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja abban az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségének romlásáért vagy nem megfelelő voltáért nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, akkor Előfizető köteles az ebből eredő kárt, a Szolgáltató részére a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni.

Amennyiben az Előfizetőnél telepítésre kerülnek olyan végberendezések, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, az Előfizető ezekért az eszközökért teljes anyagi felelősséggel tartozik és köteles gondoskodni arról, hogy

ezek a berendezések folyamatosan üzemképesek legyenek és azokat kizárólag rendeltetészerűen használhatja.

### 6.3.3 A Szolgáltatás Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele

A Szolgáltató az Előfizetővel előre egyeztetett időpontban köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató illetve az általa meghatalmazott személy a Szolgáltatás Hozzáférési Pontot, annak rendeltetészerű használatát ellenőrizhesse – amennyiben ez, egyedi megállapodás alapján, az Előfizető székhelyén/telephelyén jött létre.

Amennyiben olyan meghibásodás jelentkezik, amelynek kijávítása a Szolgáltató kötelessége, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről haladéktalanul értesíteni. Az Előfizető köteles a szükséges berendezéshez akár távoli bejelentkezéssel, akár a helyszínen a Szolgáltató számára hozzáférési lehetőséget biztosítani.

Amennyiben az Előfizetőnél olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések működnek, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, ezek meghibásodása esetén az Előfizető szintén jelen pont rendelkezései szerint köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató arról tudomást szerezzen és a szükséges javítást vagy cserét el tudja végezni.

### 6.3.4 Díjfizetés

Az Előfizető köteles az ÁSZF-ben és/vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat a számlán megjelölt esedékességig megfizetni. A díjfizetési kötelezettség független attól, hogy Előfizető az átvett Szolgáltatást ténylegesen használta vagy sem.

A díjfizetés további feltételeit 16. fejezet tartalmazza.

### 6.3.5 A Szolgáltató hálózatának használata

Tilos a Szolgáltatás révén minden olyan tartalom, anyag, üzenet vagy adat továbbítása vagy ahhoz történő hozzáférés - függetlenül attól, hogy azt honnan küldik, hol nézik meg, fogadják vagy keresik vissza -, amely ellentétes (i) bármely jogszabállyal vagy nemzetközi egyezményvel; (ii) bármilyen általánosan elfogadott Internetes szabállyal; vagy amely (iii) a jó erkölcsbe ütközik.

### 6.3.6 A hozzáférési kódok és azonosítók használata

A Szolgáltatás részeként az Előfizető hozzáférési kódokat, felhasználói neveket és jelszavakat (a továbbiakban: „Azonosítók”) kap, amelyekkel igénybe veheti a Szolgáltatásokat. Az Azonosítók kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért) az Előfizető felelősséggel tartozik, ideértve az Előfizető, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáféréstért való felelősséget.

A Szolgáltató az Előfizető Azonosítóját csak az Előfizetővel közli, valamint köteles azt harmadik személy felé titokban tartani.

Az Azonosítók nem megfelelő módon történő kiválasztása vagy használata esetén a Szolgáltató hálózata és az Előfizető adatainak biztonsága érdekében, Szolgáltató jogosult az Azonosítókat az Előfizető értesítése nélkül azonnali hatállyal megváltoztatni, letiltani vagy törölni. Szolgáltató nem felelős azon Szolgáltatás kiesésért, amely az Azonosítóknak a fenti okból történő megváltoztatása, letiltása vagy törlése miatt következett be.

### 6.3.7 Ellenőrzés

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizető használatát ellenőrizni, melynek keretében a hibaelhárításhoz jogosult az Előfizető telephelyére illetve lakóhelyére belépni. Az Előfizető köteles mindezt a Szolgáltató számára lehetővé tenni.

### 6.3.8 Az átvitt adattartalomért való felelősség

Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt vagy tárolt adatok tartalmáért. A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Szolgáltató hálózata, az Internet, illetve a Berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

### 6.3.9 A Szolgáltatás használatának átengedése

Egyéni Előfizető személyesen és közeli hozzátartozói, jogi személy Előfizető esetében a társaság alkalmazottai által jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. Egyéb esetekben a Szolgáltatás igénybevételét – a Transit Szolgáltatások kivételével – másnak a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül át nem engedheti.

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

### 7.1 Az előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosítása - a jelen fejezetben meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződésmódosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

Új Szolgáltatások igénybevétele, illetve a Szolgáltatás törlése vagy lemondása írásban kezdeményezhető az Előfizető által, ez esetben az előfizetői szerződés megfelelő módosítása szükséges, a jelen pont rendelkezéseinek megfelelően.

### 7.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. A módosítások legkorábban az Előfizetőknak szóló, 6.1.2 pont szerinti értesítések kiküldésétől, illetve az ügyfélszolgálaton történő közzétételtől számított 30. napon léphetnek hatályba. Műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén a Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

### 7.2.1. Díjszabás módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározott árakat Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés, vagy a költségtényezők lényeges változása esetén és az infláció alapulvételével, gazdaságilag indokolt mértékben, módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban az Előfizetőknek szóló értesítések kiküldésétől számított 30. napon léphetnek hatályba. A Szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató köteles minden Előfizető számára elérhető módon ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni, és erről a 6.1.2 pont szerint értesíteni valamennyi Előfizetőt. A Szolgáltató nem köteles az itt meghatározott értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

## 7.3 Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 8 (nyolc) napon belül - bejelenteni a Szolgáltató részére. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csőd-eljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindulását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat a Szolgáltató részre. Az Előfizető ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

A Szolgáltató az adatkezelésében beálló valamennyi változásról - így különösen új adat nyilvántartása esetén - a változást megelőzően, vagy amennyiben ez nem lehetséges, azt követően haladéktalanul köteles értesíteni az Előfizetőt.

### 7.3.1 A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználó név megváltoztatása

Az Szolgáltató az Előfizető azon írásbeli kérelmének, amely a Szolgáltatás helyének a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belüli megváltoztatására vagy a felhasználói név megváltoztatására irányul, annak kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya (így különösen, ha a felhasználói név nem foglalt). Amennyiben az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszűnésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

A Szolgáltatás helyének megváltoztatása esetén Szolgáltató az új teljesítési hely szerinti hívószámot, illetve szükséges egyéb műszaki paramétereket Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Mikrohullámú összeköttetés és ADSL alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről Szolgáltató és Előfizető egyedi feltételekkel külön megállapodik.

### 7.3.2 Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 15

(tizenöt) nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

### 7.3.3 Számlázási cím módosítása

Az Előfizető bármelyik naptári hónap első napjától kérheti a számlázási cím módosítását, amennyiben erre vonatkozó írásbeli kérelmét legkésőbb a módosítás kezdőnapját megelőző hónap 15. napjáig előterjeszti Szolgáltató részére. Az ezt követően benyújtott kérelmek esetén Szolgáltató csak a kérelem előterjesztését követő 2. hónap első napjától vállalja a számlázási cím módosítását.

Amennyiben a számlázási cím módosítására azért kerül sor, mert az Előfizetőnek a Szerződésben szereplő címe megváltozott, az esetben a számlázási cím módosítására irányuló kérelem a címváltozás 7.3 pont szerinti bejelentésének minősül.

## 8 Az előfizetői Szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

A Szolgáltatás az Előfizető vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

### 8.1 Az Előfizető által kért szünetelés

Az Előfizető írásban bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését, amely alapján a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást szüneteltetni. A Szolgáltatás szünetelését írásban kizárólag teljes naptári hónapra lehet kérni, a szünetelés kezdőhónapját legalább 5 (öt) munkanappal megelőzően.

#### 8.1.1 A szünetelés időtartama

A szünetelést lehet határozott vagy határozatlan időtartamra, de maximum 6 (hat) hónapra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja.

Határozatlan idejű szünetelés esetén Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. A Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül teljesíti. Ebben az esetben az Előfizető a visszakapcsolás hónapjára arányos díjat köteles fizetni.

A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe, és nem érinti az előfizetői jogviszony folytonosságát. Amennyiben a szünetelés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ideje alatt következik be, akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

A szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos díjat fizet, továbbá köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásinak emiatti szüneteltetéséből fakadnak. Az Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait a Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

#### 8.1.2 A szünetelés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 6.3.5 pontjában foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha a Szolgáltatás a 8.1.2 pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

## 8.2 Szünetelés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőnek a szüneteltetést legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett szüneteltetheti a Szolgáltatások nyújtását. A szünetelés időtartama nem haladhatja meg a műszakilag indokolt mértéket, de alkalmanként maximum 12 (tizenkét) órát, és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Ilyen tervezett és bejelentett szünetelés csak a rendes munkaidőn kívül történhet. Rendes munkaidőnek a munkanapokon 8.00-18.00 időszak tekintendő. Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele és ezen időtartam alatt az Előfizető díjfizetésre nem kötelezhető.

A Szolgáltató előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén szüneteltetheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon szüneteltetheti a Szolgáltatást.

## 9 Az előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozásának, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

### 9.1 A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű, 6.1.2 pont szerinti értesítésével a következő esetekben jogosult:

- ha 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;
- ha a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató

hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

- ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének céljából a Szolgáltatónak az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot nem adott;
- a Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a 9.1 pont b) és c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltatóválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 73/2004. (IV. 15.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

## 9.2 A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére – kivéve, ha az Előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 (három) hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a kérelem Szolgáltatóhoz történő benyújtását megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondták fel – újra biztosítani a Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatás korlátozását haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, - így különösen, ha az Előfizető a díjtartozását kiegyenlíti -, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

## 10 Az előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a Szerződést felmondaná

### 10.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik, ha:

- a felek közös megegyezéssel megszüntetik;
- bármelyik fél az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint akár rendes, akár rendkívüli felmondással felmondja;
- az Előfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató a Szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani.

### 10.2 A Szerződés felmondása az Előfizető részéről

#### 10.2.1 Rendes felmondás

Előfizető jogosult a határozatlan időre szóló előfizetői szerződést bármikor, indokolási kötelezettség nélkül 30 (harminc) napos felmondási idővel írásban felmondani további jogkövetkezmények

nélkül. A felmondást mindenkor ajánlott levélpostai küldeményként, telefaxon, vagy személyesen átadva kell kézbesíteni a Szolgáltató részére.

A Szerződés megszűnésének napja ebben az esetben a felmondásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 30. (harmincadik) nap.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, az Előfizető az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 30 (harminc), az Előfizető számára hátrányos módosítás esetén pedig 15 (tizenöt) napon belül jogosult az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására. Előfizető nem mondhatja fel az előfizetői szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja a Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben Előfizető azért mondja fel az ADSL Szolgáltatási szerződést, mert más Szolgáltatótól kívánja igénybe venni és a szolgáltató váltási időt - a Szolgáltatók között fennálló szerződések alapján - minimalizálni kívánja, úgy Előfizető köteles jelezni Szolgáltató-váltási igényét aktuális és új szolgáltatója felé egyaránt.

#### 10.2.2 Rendkívüli felmondás

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén az előfizetői szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

#### 10.2.3 A felmondás tartalmi elemei

Rendkívüli felmondás esetén tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát;
- b) a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját,

#### 10.2.4 Felszólítás

Az Előfizető a 10.2.2 pontban meghatározott esetekben a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani a Szolgáltatót a szerződésszegés megszüntetésére.

### 10.3 Az előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

#### 10.3.1 Rendes felmondás

Abban az esetben, ha nem történt szerződésszegés az Előfizető részéről, akkor a Szolgáltató jogosult 60 (hatvan) napos felmondási idővel a határozatlan időre szóló előfizetői szerződést felmondani (rendes felmondás). A Szolgáltató felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető számára megküldeni.

#### 10.3.2 Rendkívüli felmondás

A Szerződést a felszólítást követően Szolgáltató 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja (rendkívüli felmondás), ha:

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető

ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyezteti a cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, vagy a Szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza, vagy a Szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését, vagy a Szolgáltatás bővítését, vagy a Szolgáltatást bármely módon arra jogosulatlan személynek – akár közvetve, akár közvetlenül átengedi vagy a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja, vagy az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.

- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

#### 10.3.3 Felszólítás

A Szolgáltató a 10.3.2 pontban meghatározott esetekben a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére.

Az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén Szolgáltató az Előfizető hozzáféréseit azonnali hatállyal korlátozhatja, a hálózaton tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik fél számára elérhetetlenné teheti.

#### 10.3.4 Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén

Díjfizetés elmulasztása esetén, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel felmondhatja (rendkívüli felmondás). Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5.000,- (ötezer) forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5.000,- (ötezer) forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. Az Előfizető felszólítása céljából Szolgáltató jogosult harmadik felet megbízni. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt fizetési hátralékát rendezzi, úgy a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató

köteles az Előfizetőt a 6.1.2 pontban meghatározott módon haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben az írásbeli (akár e-mailen történő) fizetésre történő felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 9.1 c) pontban foglaltak szerint.

#### 10.3.5 A felmondás tartalmi elemei

A Szolgáltató felmondásának mindenképpen tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát;
- b) a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt hitelt érdemlően tudja bizonyítani a szerződésszegő magatartás megszüntetését, akkor a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

#### 10.3.6 A Szolgáltató jogai

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 15 (tizenöt) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a Szerződés felmondásának. A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát.

Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondja, a jelen ÁSZF-ből, illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is megilletik:

- a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Berendezések visszavétele az Előfizető költségén;

- a távközlési díjak felszámítása az Előfizető felé a távközlési vonal legközelebbi lehetséges megszüntetéséig (amennyiben a távközlési díjak fizetése a Szolgáltatón keresztül történik).

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmilyen kártérítési igényt nem érvényesíthet.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás Hozzáférsi Pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban biztosítja a használatába bocsátott eszközök visszavételését. Az Előfizető kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban adja vissza a Szolgáltató részére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 (harminc) napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

Az előfizetői szerződésszerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

Amennyiben az Előfizető nem szolgáltatja vissza a Berendezéseket, illetve nem teszi lehetővé a Berendezések Szolgáltató általi leszerelését a megadott határidőn belül, Szolgáltató a megfelelő jogi eljárások útján jogosult a Berendezéseket birtokba venni és a késedelem minden napja után 10.000,- Ft (tízezer forint) kötbért felszámítani, legfeljebb a Berendezések értékcsökkenés nélküli

értékéig. A további információk a Szolgáltatási Igénylőlapon találhatóak.

#### 10.4 Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a Szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek közötti szerződés bármely okból megszűnik, az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnését követő 15 (tizenöt) napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a Szolgáltatások még hátralevő ki nem egyenlített ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek.

Amennyiben Előfizető felmondása következtében a Szerződés nem naptári hónap utolsó napján szűnik meg, Előfizető jogosult a tárgyhavi számlát a tárgyhónap utolsó napjáig korrekció céljából visszaküldeni. Szolgáltató a felmondás tényét írásban visszaigazolja és a Szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjakról új számlá(ka)t bocsát ki. Ha az Előfizető a teljes havi díjat már korábban kiegyenlítette, úgy Szolgáltató a Szerződés megszűnésének napját követő időszakra befizetett összegről jóváíró számlát bocsát ki, és az összeget az Előfizető által megadott bankszámlaszámra vagy postai címre visszatéríti.

Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza. Abban az esetben, ha a Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, a Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

#### 11 Hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

##### 11.1 Technikai segélyszolgálat működési rendje

A Szolgáltató folyamatos technikai segélyszolgálatot (hibabejelentő, hibaelhárító) tart fenn, mely minden nap 0-24 óráig hibafelvételt és telefonos technikai tanácsadást végez. A technikai segélyszolgálat elérhetősége megegyezik az ügyfélszolgálat elérhetőségével (12.1 pont).

A technikai segélyszolgálat addig áll az Előfizető rendelkezésére, amíg a jelen ÁSZF-nek megfelelően megfizeti a Szolgáltatás díját.

##### 11.2 Hibás Szolgáltatás

A Szolgáltatás abban az esetben hibás, ha az Előfizető részéről (i) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy (ii) működésképtelensége miatt nem vehető igénybe.

###### 11.2.1 Előfizető által okozott hiba

A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Az Előfizető kérésére Szolgáltató hibaelhárítást végezhet, melynek díjait Előfizető köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra

alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

### 11.3 A hibaelhárítás

#### 11.3.1 A hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentés adatait, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 (egy) évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza a következők elemeket:

- Előfizető neve,
- Előfizetési szám,
- azonosító számok
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

#### 11.3.2 A hiba kivizsgálása

A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján haladéktalanul köteles a hibabehatárolást megkezdeni. A vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hibát Előfizető okozta;
- a bejelentett és valószínűsíthető hiba kijavítását megkezdte, és azt várhatóan mikor hárítja el;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az értesítést telefonon, elektronikus levélben vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

#### 11.3.3 Együttműködés más szolgáltatókkal

A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más (hozzáférést biztosító) szolgáltatókkal.

Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez Előfizető megbízása szükséges, az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részére. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azzal az időtartammal ameddig Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja.

A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki, ha azt nem Szolgáltató biztosítja.

Amennyiben a Szolgáltatás hibás vagy csökkent értékű működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

### 11.4 Hibaelhárítási célértékek és hibaelhárítás nem szerződészerű teljesítése esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető hibát annak bejelentésétől számított, legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Ha a hiba következtében az előfizetői Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján az adott előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt fizetett havidíj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Csökkent minőségű Szolgáltatás esetén Szolgáltató a jelen pontban meghatározott kötbér felét köteles Előfizető részére jóváírni vagy megfizetni.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető írásbeli igénye alapján (bankszámlára vagy magyarországi címre) Szolgáltató egy összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató köteles az Előfizető vagyonában okozott kárt megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésből eredő igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltatás nem vagy csökkent minőségben működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató mindent megtesz a Szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

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

### 12.1 Ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az előfizetői igények teljesítésére - így különösen a Szerződés megkötésére, a Szerződés módosítására, a Szolgáltatás szünetelésére, számlázással kapcsolatos kérdések megválaszolására, panaszok, reklamációk ügyintézésére – az alábbiakban meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő - ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az Előfizető az ügyfélszolgálatot



nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

Hibabejelentő, műszaki segélyszolgálat és ügyfélszolgálati iroda:  
1037 Budapest, Orbán B. út 1., Tel: +36-1-439-0066, + 36-20-970-9273, Fax: +36-1-439-0067, E-mail: [info@venien.hu](mailto:info@venien.hu)

Nyitva tartás:

- telefonos elérhetőség: 9.00-17.00 óráig
- iroda nyitva tartás: munkanapokon 9.00-17.00 óráig
- telefonos műszaki segélyszolgálat elérhetősége: 0-24 óra

## 12.2 Előfizetői kérelmek, panaszok kezelése

Az Előfizető panaszát, reklamációját oly módon köteles bejelenteni, hogy az Előfizető Szolgáltató részéről azonosítható legyen. A Szolgáltató ügyfélszolgálat (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. Az Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a panasz érkeztetésétől számított 30 (harminc) napon belül írásban értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 (egy) évig tárolja.

Az Előfizető panaszával a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (elérhetősége: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; fax: (1)-356-5520; Internet: <http://www.nhh.hu>), amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, Szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető panasszal fordulhat továbbá a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez is (központi elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: (1)-458-4800; fax: (1)-210-0741).

## 12.3 Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, akkor az Előfizető köteles a díjreklamációt írásban, indoklással ellátva benyújtani. A Szolgáltató az Előfizető azonosítást lehetővé tévő bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. Amennyiben a Szolgáltató 30 (harminc) napon belül nem vizsgálja ki a díjreklamáció jogosságát, akkor az Előfizető nem jogosult a Szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt rendkívüli felmondással felmondani. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 (hat) hónapon túl díjreklamációt nem fogad el.

Amennyiben az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

### 12.3.1 Adatok megismerése, átadása

A Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig az ÁSZF-ben meghatározott módon díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Természetes személy Előfizető kérésére ezeket az adatokat évente 3 (három) alkalommal nyomtatott formában, díjmentesen köteles a Szolgáltató átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokról megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett a Szolgáltató korlátlan alkalommal köteles ezeket az adatokat nyomtatott formában az Előfizető számára díjmentesen átadni.

### 12.3.2 Díjreklamáció elfogadása

Ha Szolgáltató díjreklamációnak helyt ad, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától számított kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamattal. Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

### 12.3.3 Díjreklamáció elutasítása

Szolgáltató a díjreklamáció elutasítása esetén köteles Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül írásban értesíteni. Az értesítésnek tartalmazni kell az elutasítás indokát. A díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, valamint az ÁSZF 13.1 pontja szerint jogorvoslatot kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38.§ (3) tartalmazza.

A díjreklamációból eredő jogvitában a Szolgáltatónak kell bizonyítania a díj megállapításának és kiszámlázásának helyességét.

## 12.4 Tudakozó szolgálat

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatosan tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

## 12.5 Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a Szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús, terrorista cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

## 12.6 Kártérítés

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az ÁSZF-ben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a

polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére. Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek (i) bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások biztosításáról, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá (ii) azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá (iii) a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkeztek lehetőségéről. Egyik fél sem felelős - még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült - az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot. A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összecsokorú megjelölését. A kárigényt ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató nem veszi figyelembe.

Amennyiben a Szolgáltató az előzők szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részben ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton a 13.1 pontnak megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt egy adott naptári hónapban a szünetelés meghaladja a 48 (negyvennyolc) órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a 48 (negyvennyolc) órát meghaladó szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megteheti.

### **13 Az Előfizető jogai az előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői Szolgáltatással**

## **kapcsolatosa viták rendezésének módja**

### **13.1 Jogorvoslat**

A felek a közöttük lévő szerződéses viszonyból eredő vitás kérdéseket igyekeznek békés úton rendezni.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; telefax: (1)-356-5520) eljárás megindítását kérheti, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előzőektől függetlenül az Előfizető fordulhat jogorvoslatért az alábbiakban meghatározott bíróságokhoz azt követően, hogy a panaszát a Szolgáltató hierarchiájában történő eskalációt követően is elutasította a Szolgáltató.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 (egy) év.

Bármely, az ÁSZF-ből, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére a Szolgáltató és az Előfizető kiköti a Szolgáltató mindenkor székelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.

A jelen fejezet címében megjelölt további kérdések a jelen ÁSZF 11. és 12. fejezetében szabályozottak.

### **14 Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakozásának feltételei**

A Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges előfizetői végberendezések részletes feltételeit az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

Szolgáltató által definiált szabványos csatlakozó felületek hibás használatából Előfizető számítógépében vagy más hardvereiben okozott károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### **15 Adatkezelés, adatbiztonság**

A Szolgáltató adatkezelésére, illetve az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket a jelen fejezet, illetve a jelen ÁSZF 2. számú melléklete („A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama”) tartalmazza.

#### **15.1 Az Előfizetők adatainak kezelése**

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

##### *15.1.1 Irányadó jogszabályok*

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában betartja. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadóak:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az Eht. XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

A jelen fejezet, illetve az ÁSZF 2. számú mellékletében az adatvédelemhez és az adatbiztonsághoz kapcsolódóan alkalmazott fogalmak használata a fenti jogszabályok alapján a 2. számú mellékletben meghatározott definíciók szerint történik.

## 15.2 Adatkezelés

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogosult:

- ha az adatkezeléshez az Előfizető - az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor - hozzájárul, vagy
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződés megkötéséhez illetve a Szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni. A Szolgáltató a tudomására jutó adatokat, tényeket és egyéb információkat kizárólag a Szerződés teljesítéséhez, illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetőek. Az Előfizető által megadott adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult a Szolgáltató felhasználni.

A Szolgáltató természetes személy Előfizetők e-mail címét személyes adatként kezeli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, alvállalkozóját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli, és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. Ezek kötelezettségek az alkalmazottat a munkaviszony, az alvállalkozót az alvállalkozói jogviszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen fejezetben és a 2. számú mellékletben részletezett, a Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

A Szolgáltatónak az Előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / Azonosítók védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A személyes adatoknak a jelen fejezettől és ÁSZF 2. számú mellékletében leírtaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglalt rendelkezések szerint járt el.

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja a Szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények, közlések titkosságát. A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során közlés, közlemény vagy más személyes adat jutott a tudomására, amelyeket nem a nyilvánosságnak szántak, akkor azok tartalmának megismerését, felhasználását más részére nem teheti lehetővé.

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

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a nyilvánosság és a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére az Eht. 151.§-a szerint történő adatszolgáltatása esetén felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

### 15.2.1 Tájékoztató az adatkezelésről

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezeléséről.

A tájékoztató a következő adatokat tartalmazza:

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteit,
- d) a személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés §-ának számát,
- f) a személyes adat kezelésének célját.

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- a) a Szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- c) abból a célból, hogy a Szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

### 15.2.2 Adatvédelmi felelős

A Szolgáltató továbbá az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából szervezetén belül belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős neve, beosztása és elérhetősége az ügyfélszolgálaton elérhető.

### 15.2.3 Adatvédelmi szabályzat

A Szolgáltatás nyújtása körében az Előfizetőkre vonatkozó személyes adatok kezelésének részletes adatbiztonsági szabályait a Szolgáltató által készített Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza, amelyet a Szolgáltató elérhetővé teszi ügyfélszolgálatán, illetve mindenki számára elérhetővé tesz a [www.venien.hu](http://www.venien.hu) weboldalon.

### 15.2.4 Forgalmi és számlázási adatok

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a) a Szerződés 6.1.1 pontban meghatározott kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,

- e) a hívó és a hívott előfizetői számok,
- f) a hívás vagy egyéb Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- g) a Szolgáltatás dátuma,
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- i) tartozás hátrahagyása esetén a Szerződés felmondásának eseményei,
- j) távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

Az a) pont szerinti adatokat az alábbiakban meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából a Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnését követő 3 (három) évig, a b)-j) pont szerinti adatokat 3 (három) évig köteles megőrizni.

A fenti adatok átadhatók:

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

A Szolgáltató a fenti c) pontban meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából – legfeljebb 3 (három) évig – kezelheti a Szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által leltitott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében a fenti b), e), és g) pont szerinti adatok átadhatók a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

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

#### 15.2.5 Piackutatás, közvetlen üzletszerzés

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán vagy szóban az Előfizető azonosítását követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 15.3 Közös adatállomány

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a Szerződésből eredő egyéb kötelezettségei kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 158. § (3) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 129. § (6) bekezdés b) - f) pontjai szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak az

indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. Az adatok kizárólag ezekre a célokra használhatók fel.

Az Előfizető adatai az Eht. 158. § (3) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén vagy abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a Szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az Igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében jelen fejezet forgalmi és számlázási adatok kezelésére vonatkozó rendelkezését kell alkalmazni.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben az Igénylőt tájékoztatja adatainak kezeléséről és arról, hogy:

- a) a kezelt adatok mely esetekben és mely távközlési szolgáltatóknak adhatóak át;
- b) ezen adatok alapján a távközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- c) milyen jogorvoslati lehetősége van az Igénylőnek;
- d) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címről).

Továbbá a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a fenti adatokban bekövetkezett változásokról.

### 15.4 Előfizetők nyilvántartása

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításhoz, az esetleges követelések teljesítéséhez, illetve a Szolgáltatás teljesítéséhez általában szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőkről a maga számára nyilvántartást vezetni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez, követeléseit érvényesítéséhez, Szolgáltatásának fejlesztéséhez, saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetőről nyilvántartott adatokat felhasználhatja.

A Szolgáltató az Előfizetők nyilvántartása során köteles betartani a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint az ÁSZF erre vonatkozó rendelkezéseit.

#### 15.4.1 Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárt hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mail cím, nem természetes személy Előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet.

A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az ÁSZF 6.1.1 pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja.

Amennyiben az egyéni Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

### 15.5 Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek - kivétel a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettsége - betekintést, Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged.

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen vagy az általa közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Az Előfizető személyesen valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult.

Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

Az Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja, oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a) a róla nyilvántartott valamennyi adatról;
- b) az általa igénybe vett Szolgáltatások műszaki paramétereiről;
- c) a számlázás alapját képező adatokról így az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás idejéről, illetve az Előfizető adatszolgáltatásáról;
- d) a Szolgáltató által tervezett illetve végrehajtott fejlesztésekről;
- e) az esetlegesen előfordult hibák illetve minőségromlások tényéről, azok okairól, és a hiba kijavításának illetve a minőségromlás megszűnésének várható idejéről;
- f) az előre tervezett üzemszünet vagy minőségromlás várható idejéről és okairól.

A Szolgáltató a fenti információkat és tájékoztatásokat az Előfizető kérelmére illetve szükség szerint, figyelemmel a 6.1.1 pont rendelkezéseire köteles nyújtani az Előfizető részére. Telefonon történő megkeresés esetén Szolgáltató az a) és c) pontok szerinti információt nem adhat ki.

Vis Major esetén Előfizető felhasználó nevei, kódja és műszaki paraméterei változatlanok maradnak.

### 15.6 Az Előfizető forgalmának figyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása, valamint egyéb jogszabályok által megkövetelt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése - érdekében használhatja fel.

Szolgáltató az Előfizető adatait a 6.1.1 pontban meghatározott pontossággal méri és tartja nyilván.

### 16 Előfizetői Szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli Szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és számlázás módja és ideje

#### 16.1 A díjszabás alapelvei

A Szolgáltató az egyes Szolgáltatások árát a mindenkor hatályos jogszabályi korlátozások mellett szabadon állapítja meg.

Az árak nem tartalmazzák az Általános forgalmi adót (ÁFA), kivéve ott, ahol ez külön jelölve van.

#### 16.2 A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató az Előfizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a Szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat egyes Szolgáltatások esetében (pl.: Kapcsolt vonali Hozzáférés percdíjai) a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

Ha a Szolgáltatás vis maior vagy más, mindkét fél érdekkörén kívül álló okból szünetel, úgy az Előfizető a szünetelés időtartama alatt díjfizetésre nem kötelezhető.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 3 (három) nappal megelőzően történik. A számlák havi rendszerességgel készülnek. A számlák elkészítésük napján postázásra kerülnek. Az Egyszeri díjakat a Szolgáltató a Szolgáltatás beüzemelését követően 15 (tizenöt) napon belül számlázza ki. A havidíjakat a Szolgáltató tárgyhó tizedikéig számlázza ki. A Forgalmi Díjakat Szolgáltató a tárgyhót követő tizedikéig számlázza ki.

Szolgáltató az időarányos díj elszámolási alapjaként 31 (harmincegy) napos hónapokat vesz alapul, és ehhez képest határozza meg az időarányos díj összegét.

Az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, annak esedékességén belül köteles kiegyenlíteni, banki átutalással, vagy csekken, vagy az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében kézpénzzel történő befizetéssel.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgáltatótól, megfelelő azonosítás után munkaidőben felvilágosítást kérhet.

A Szolgáltató a számlát kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott Szerződő fél nevére állítja ki. A Szolgáltató az

Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét Szolgáltató a 7.3.3 pont szerint módosítja.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 5 (öt) napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 2 (két) napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán értesítési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató a számlán szereplő összeget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2 pontban foglaltaknak megfelelően.

#### 16.2.1 Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető késedelmes fizetése esetén Üzleti/intézményi Előfizető esetén 20% mértékű, egyéni Előfizető esetén a Polgári Törvénykönyv által mindenkor meghatározott mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra napi kamat-számítás mellett, abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Amennyiben Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és a számlák kiegyenlítésével késedelembe esik, úgy Szolgáltató - az egyéb jogkövetkezmények alkalmazásával együtt, az Előfizetőnek megküldött írásbeli felszólítással - követelheti, hogy Előfizető a Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatás ellenértékét számlázási időszakonként előre fizesse meg.

#### 16.2.2 Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott Szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

#### 16.3 Előfizetési díjak

A Szolgáltatástól függően lehetnek havidíjak, egyszeri díjak vagy forgalmi díjak.

Havidíj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybevett Szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a Szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A havidíj számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a Szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hóközi Szolgáltatás indítás vagy szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a Szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi- és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető kérheti Szolgáltatót a havidíjak egyösszegű előreszámlázására, melyre Szolgáltató díjkedvezményt adhat.

Szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani az Előfizető részére az Előfizető által igénybevett szolgáltatásokról az Előfizetővel történt előzetes megállapodás alapján.

#### DÍJTÁBLÁZAT

A Feltüntetett díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

Kapcsolt vonali Internet hozzáférések	Bronz	Silver	Gold	Gold 128
havi díj	3,500	6,000	7,000	13,000
negyedéves díj	-	21,400	23,400	44,400
féléves díj	-	39,600	45,000	84,600
éves díj	-	72,000	84,000	156,000

Kapcsolt vonali szolgáltatási elemek	Bronz	Silver	Gold	Gold 128
sávszélesség (analóg/ISDN)	56/64k	56/64k	56/64k	56/128k
Forgalmi díj (5 Mbyte felett)	Táblázat	nincs	nincs	nincs
email postafiókok száma	1 db	1 db	2 db	2 db
email postafiók méret	5 Mbyte	10 Mbyte	50 Mbyte	50 Mbyte
maximális fogadható email méret	5 Mbyte	5 Mbyte	10 Mbyte	10 Mbyte
opcionálisan rendelhető további email postafiókok	2 db	1 db	3 db	3 db
opcionálisan rendelhető további email postafiókok felára	500 Ft/hó	500 Ft/hó	500 Ft/hó	500 Ft/hó
átirányítható postafiókok száma	nincs	nincs	2 db	2 db

Forgalmi díjak és kedvezmények	5-100 MB	100-400 MB	400M-3GB	3 GB felett
Nappal (08-20 óráig, Ft/MB)	300	250	100	60
Éjszaka (20-08 óráig, Ft/MB)	180	150	60	36

Üzleti ISDN termékek	havidíj	negyedéves	fél éves	egy éves
Üzleti ISDN 64k	12,000	34,200	64,800	122,400
Üzleti ISDN 128k	17,000	48,450	91,800	173,400

**Bérelt vonali és mikrohullámú Internet szolgáltatási díjai\***

Kbit/s	határozatlan idejű sz.	18 hónapos szerződés	36 hónapos szerződés
	listaár	listaár	Listaár
<b>64</b>	<b>27 000</b>	<b>27 000</b>	<b>20 000</b>
<b>128</b>	<b>49 000</b>	<b>39 000</b>	<b>32 000</b>
192	75 000	52 000	44 000
<b>256</b>	<b>99 000</b>	<b>69 000</b>	<b>59 000</b>
320	124 000	85 000	74 000
<b>384</b>	<b>149 000</b>	<b>103 000</b>	<b>88 000</b>
448	174 000	120 000	103 000
<b>512</b>	<b>181 000</b>	<b>140 000</b>	<b>118 000</b>
576	203 000	145 000	120 000
640	226 000	161 000	134 000
704	248 000	177 000	147 000
<b>768</b>	<b>271 000</b>	<b>194 000</b>	<b>161 000</b>
832	294 000	210 000	174 000
896	316 000	226 000	187 000
960	339 000	242 000	201 000
<b>1024</b>	<b>361 000</b>	<b>258 000</b>	<b>214 000</b>
1088	384 000	274 000	228 000
1152	406 000	290 000	241 000
1216	429 000	306 000	254 000
1280	452 000	323 000	268 000
1344	474 000	339 000	281 000
1408	497 000	355 000	295 000
1472	519 000	371 000	308 000
<b>1536</b>	<b>542 000</b>	<b>387 000</b>	<b>321 000</b>
1600	565 000	403 000	335 000
1664	587 000	419 000	348 000
1728	610 000	435 000	361 000
1792	632 000	452 000	375 000
1856	655 000	468 000	388 000
1920	677 000	484 000	402 000
<b>1984</b>	<b>700 000</b>	<b>500 000</b>	<b>415 000</b>

\* A táblázatban szereplő összegek a távközlési összeköttetés költségeit nem tartalmazzák.

Szerver hosting				
	határozatlan		18 hónap	
	egyszeri	havi	egyszeri	havi
10 Mbit/s-os kapcsolat	20,000	<b>29,000</b>	10,000	<b>25,000</b>
100 Mbit/s-os kapcsolat	20,000	<b>39,000</b>	10,000	<b>35,000</b>

Adminisztrációs díjak	
Átírási díj	ingyenes
Áthelyezési díj	Szolgáltató egyedileg állapítja meg
Visszaállítási díj	ingyenes
Sávszélesség növelés/csökkentés	Szolgáltató egyedileg állapítja meg
Tartalékolási díj	A havidíj 75 %-a

A fenti táblázatokban nem szereplő aktuális Szolgáltatási díjak a [www.venien.hu](http://www.venien.hu) weboldalon vagy a Venien ügyfélszolgálatán érhetőek el.

## 17 Az ÁSZF elérhetősége

Jelen ÁSZF elérhető a Szolgáltató [www.venien.hu](http://www.venien.hu) weboldalán, továbbá a Venien ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató az ÁSZF kivonatát, illetve – az Előfizető külön kérésére – annak teljes szövegét térítésmentesen az Előfizető rendelkezésre bocsátja.



### 1.Számú Melléklet- Szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségi és egyéb paraméterek

Távközlési hozzáférés típus	Minimális sávszélesség (kbps): feltöltési	Minimális sávszélesség (kbps): letöltési	Maximális sávszélesség (kbps): feltöltési	Minimális sávszélesség (kbps): letöltési	Szolgáltatás minőség és csatlakoztatható végberendezések meghatározása	Internet esetén Csomag késleltetés (ms) (EU/USA peering központok felé szolgáltató szerveréről)	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Csomagvesztés** *	Új hozzáférés létesítési határidő (naptári nap)	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés (perc)
Kapcsolt vonal, Analóg modem esetén**	9,6	9,6	56	56	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	2	48	30
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 1 csatorna használatakor**	64	64	64	64	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	2	48	30
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 2 csatorna használatakor**	128	128	128	128	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	2	48	30
Bérelt vonal (Transzaparens), a választott szabványos sávszélesség szerint szimmetrikusan	n*64	n*64	n*64	n*64	ITU-T ajánlás szerint	85/120	99,5%	<1%	30	48	30
Mikrohullámú (2,4GHz; 5,6GHz; 5,8GHz működő esetekben)	n*64	n*64	n*64	n*64	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 512k*	32	128	96	512	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 1M	64	192	128	1024	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 2M	128	256	192	2048	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 3M	160	384	384	3008	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 4M	256	512	512	4096	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
NeoPhoneX	na.	na.	na.	na.	na.	na.	95,0%	na.	2	na.	na.
NeoPhone hívókártya	na.	na.	na.	na.	na.	na.	98,0%	na.	0	na.	na.

Távközlési hozzáférés típus	Minőségi panasz hibaelhárítás ideje (óra)	Távbeszélő szolgáltatás esetén: Sikertelen hívások aránya	Távbeszélő szolgáltatás esetén: A hívás felépítési ideje maximálisan (ms)	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Hibabejelentő szolgáltatás válszsideje, maximális válaszdő az ide irányuló vizsgálóhívások esetén (másodperc)	Hibabejelentő szolgáltatás válszsideje, maximális válaszdőn belüli kezelői jelentkezések minimális válaszsideje ide irányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve	A Szolgáltató által ellátott területen 72 órán belül kijavított, ugyanazon területen fogadott valós hibajelentések aránya	Számla elleni megalapozott reklamáció aránya a bekapcsolt előfizetési pontok éves átlagos számához képest
Kapcsolt vonal, Analóg modem esetén**	48	na.	na.	na.	30	92%	90%	0,1%
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 1 csatorna használatakor**	48	na.	na.	na.	30	92%	90%	0,1%
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 2 csatorna használatakor**	48	na.	na.	na.	30	92%	90%	0,1%
Bérelt vonal (Transzaparens), a választott szabványos sáv szélesség szerint szimmetrikusan	24	na.	na.	10 a minusz6	30	92%	90%	0,1%
Mikrohullámú (2,4GHz; 5,6GHz; 5,8GHz működő esetekben)	24	na.	na.	10 a minusz6	30	92%	90%	0,1%
ADSL 512k*	48	na.	na.	na.	30	92%	90%	0,1%
ADSL 1M	48	na.	na.	na.	30	92%	90%	0,1%
ADSL 2M	48	na.	na.	na.	30	92%	90%	0,1%
ADSL 3M	48	na.	na.	na.	30	92%	90%	0,1%
ADSL 4M	48	na.	na.	na.	30	92%	90%	0,1%
NeoPhoneX	72	2,7%	na.	na.	30	92%	90%	0,1%
NeoPhone hívókártya	72	2,7%	250	na.	30	92%	90%	0,1%

\*Csak Egyéni Előfizetők számára

\*\* A rendelkezésre állás nem tartalmazza a társzolgáltatón keresztüli elérés célértékeit

\*\*\*A mérés a 15 percentként küldött 100 byte-os pingből áll. A napi átlag kiszámítása ezen 96 minta segítségével történik. A napi mérések átlagából kerül kiszámításra a havi átlag.

na.: Nem értelmezhető vagy nincs rá adat

## 2. Számú Melléklet - Adatvédelem

### 1 A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont 129. § (6) bekezdés b) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 129. § (6) bekezdés c) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés és (6) bekezdés b) és c) pontok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama***</b>
az Előfizető személyi igazolvány száma	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
Előfizető e-mail címe(i)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az Előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama***</b>
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése,

távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója		illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) c) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) d) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama***</b>
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	Előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bekezdés	Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama***</b>
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (2) és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

\* Az Előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

\*\* Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

\*\*\* Az Eht.157. § (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

## 2. Az adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

**személyes adat:** a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: „érintett” vagy „előfizető”) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható;

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

**adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik;

**nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

**adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

**adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

**adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

**közvetlen üzletszerzés:** azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.