

**BorsodWeb Kft.**

## **Általános Szerződési Feltételek**

Előző módosítás kelte: 2009.01.11.

Utolsó módosítás kelte: 2009.10.01.

**Érvényes: 2009.11.01-től**

## TARTALOMJEGYZÉK

<u>TARTALOMJEGYZÉK</u> .....	2
1. A szolgáltató neve, címe .....	3
2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe .....	3
3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya.....	3
4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok.....	4
5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	4
6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai .....	5
7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (céltérték) .....	8
8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	9
9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrovidebb szerződési időszak .....	11
10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	12
11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke .....	15
12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....	16
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	17
14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	19
15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése). .....	21
16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	24
17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	24
18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás.....	25
19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok.....	25
20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	28
21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	28
1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések .....	29
2. sz. melléklet: Szolgáltatás igénybejelentő lap, Mérési jegyzőkönyv .....	34
3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés .....	36
4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén .....	44
5. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat .....	46
6. sz. melléklet: Minőségi célértékek és meghatározásuk.....	51
7. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek.....	52

## 1. A szolgáltató neve, címe:

1.1 A szolgáltató neve: Borsodweb Internet Szolgáltató Kft.  
 Rövidített neve: BorsodWeb Kft.  
 Cégjegyzékszám: 05-09-007640  
 Vállalkozói igazolvány száma: -  
 1.2. Székhelyének címe: 3527 Miskolc, József Attila u. 27. II/1.  
 Telephelyének címe: 3527 Miskolc, Zsigmondy u. 2.

Telefonszám: 46-504-388  
 Telefaxszám: 46-504-389

## 2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve Internetes honlapjának címe

### 2.1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe, e-mail címe	Nyitva tartási ideje	Telefonszáma, telefaxszáma
3527 Miskolc, József Attila u. 27. II/1.	Munkanapokon: 9—17 óráig	06(46)504388 06(46)505-840 06(20)494-3004 06(30)750-2815 06(70)511-9783 06(40)200-840 fax: 06(46)504389
<a href="mailto:ugyfelszolgalat@borsodweb.hu">ugyfelszolgalat@borsodweb.hu</a>		

### 2.2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Időtartama	Telefonszáma, e-mail címe
46,47,48,49 körzetszámú földrajzi számozási terület	00—24 óráig	06(46)505-840 06(20)494-3004 06(30)750-2815 06(70)552-1711 06(40)200-840 <a href="mailto:hibabejelentes@borsodweb.hu">hibabejelentes@borsodweb.hu</a> , <a href="mailto:support@borsodweb.hu">support@borsodweb.hu</a>

### 2.3. Internetes honlap címe: [www.borsodweb.hu](http://www.borsodweb.hu)

## 3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya

3.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása.

3.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya a Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatásra (64.20. - távközlés) terjed ki.

3.3. Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Nem egyéni (üzleti/intézményi) előfizető: a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

3.4. Az ÁSZF területi hatálya kiterjed mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján internet hozzáférést-, ellátást biztosít a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

3.5. Az ÁSZF a szolgáltatás megkezdésének napjától kezdődően határozatlan ideig van hatályban.

3.6. Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval vagy jogelődével kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

#### **4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok**

4.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva írásban jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

4.2. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló általános értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy  
b) egyéb elektronikus hírközlés útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

4.3. A Szolgáltató a hálózat karbantartásra, felújításra, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy  
b) az értesítendő előfizetők körétől függően – országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni vagy  
c) a Szolgáltató a saját honlapján közzéteszi.

4.4. A Szolgáltató az ÁSZF előfizetői szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:

a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben) vagy  
b) a szolgáltató honlapján közzétenni, vagy  
c) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, vagy  
d) az értesítendő előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján, vagy  
e) amennyiben a c) pont szerinti időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban való közzététellel.

A b)-c) pontok szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán és a honlapján is közzétenni.

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítési módok közül a c) és d) pont szerinti mód nem alkalmazható a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítás esetén.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;  
b) a módosítások lényegének rövid leírását;  
c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;  
d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;  
e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;  
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;  
g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

4.5. Írásbeli nyilatkozatnak azon bejelentést, nyilatkozatot fogadja el, amelyet Előfizető saját kezűleg (cégszerűen), vagy meghatalmazottja által aláírt.

## 5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

### 5.1. Internet szolgáltatás

Az igénybevevő által kért végpont, valamint a magyarországi és nemzetközi Internet hálózat között létesített, folyamatos összeköttetés, melyre az Igénybevevő szabványos UTP csatlakozáson keresztül csatlakozik. A szolgáltató szolgáltatását saját vezeték nélküli, illetve társszolgáltató tulajdonában és kezelésében lévő kábeltelevíziós hálózatán nyújtja és a Szolgáltatás hozzáférési ponton bocsátja az Igénybevevő rendelkezésére.

A Szolgáltatás hozzáférési pont olyan pont, ahol a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az Igénybevevő számára biztosítja, a szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei teljesülése esetén.

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított végberendezés szabványos ethernet portja. Végberendezés: a **szolgáltató által biztosított** vezeték nélküli vagy kábeltévé modem vagy egyéb IP-s átviteli eszköz (pl. de nem kizárólag, switch, router, stb.)

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20. Internet hozzáférés-, ellátás.

5.2. A Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatásokon belül megkülönböztetett termékeket, illetve az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat (domain név regisztráció, webtárhely biztosítás, stb.) az **ÁSZF 1.számú** melléklete tartalmazza.

A szolgáltatások díjának egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

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

6.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően, illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

6.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,

b) az egyedi előfizetői szerződés, és mellékletei, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

6.3. Igénybejelentési eljárás Internet hozzáférés igénybevételére

6.3.1. Az igénybejelentést (az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az on-line rendszeren keresztül, vagy munkaidőben a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonján távbeszélőn, vagy az ügyfélszolgálati irodán személyesen kell bejelenteni. A Szolgáltató az igénybejelentést követően a 2. sz. mellékleten rögzített formanyomtatványon rögzíti az igényt elektronikus vagy írásos formában.

6.3.2. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy szervezet, aki, illetve amely igénybe kívánja venni a szolgáltatást.

6.3.3. Az igénybejelentés céljára a **2. sz. melléklet** szerinti Szolgáltatás igénybejelentő lap nevű nyomtatvány kerül alkalmazásra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

Előfizető nyilatkozata alapján:

a) természetes személy igénylő esetén: az igénylő neve, címe, telefonszáma, adószáma, ; nem természetes személy igénylő esetén: az igénylő cégszerű neve, címe, telefonszáma, cégjegyzékszám, bankszámlaszám

b) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, számlázási és postacíme

c) az Igénylő részéről kapcsolattartó személy neve és telefonszáma

d) a fizetés módja

e) a kívánt szolgáltatás paraméterei az on-line rendszer szerint

Szolgáltató nyilatkozata alapján:

f) az igénybejelentés, időpontja

6.3.4. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 8 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon felhívja az igénylőt.

6.3.5. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

6.3.6. Az igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

6.3.7. A Szolgáltató az igénybejelentéstől számított 60 napon belül a bejelentett igényt nyilvántartásba veszi, a helyszíni mérések elvégzi és nyilatkozik annak teljesíthetőségéről.

6.3.7.1. Eljárás teljesíthetőség esetén

Amennyiben a Szolgáltató a 6.3.7. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére a szerződéskötéstől kezdődő 60 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 180 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján az Igénylő által meghatározott módon

- normál csatlakozási feltételek (lásd 7.2. pont) esetén megteszi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlattételre felhívását, illetve
- nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

A Szolgáltató által kiadott ezen nyilatkozat nem minősül a Szolgáltató ajánlatának, kizárólag ajánlattételre felhívás, mely alapján a Szolgáltatónak szerződéskötési kötelezettsége nem keletkezik.

Az Igénybejelentő az ajánlattételre felhívás, illetve az Igénybejelentés teljesíthető elbírálásról kapott értesítés kézhezvételétől számított 30 napon belül jogosult írásban megtenni szerződéskötésre vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében. Ha az Igénylő a fenti határidőn belül szerződéskötésre vonatkozó ajánlatát nem teszi meg, igénye digitálisan rögzítve marad, és igényét 30 nap után lezárják.

#### 6.3.7.2 . Eljárás nem teljesíthetőség esetén

- A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést illetve a digitális formanyomtatványt lezárni, ha az Igénylő által megjelölt előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatói területén kívüli, vagy ha a megjelölt helyen az előfizetői hozzáférési pont nem építhető ki.
- Amennyiben a Szolgáltató az igényt előre láthatólag az igénybejelentéstől számított 60 napon belül, vagy az Igénylő által igényléskor megjelölt későbbi (de legfeljebb 180 napon belüli) időpontban nem tudja kielégíteni, az igény elutasításáról az Igénylő által megadott elérhetőségeken írásban, vagy távbeszélőn, vagy elektronikus levélben (E-mail) megfelelő indoklással köteles értesíteni és lehetőség szerint egyúttal tájékoztatni arról, hogy az igény kielégítésére várhatóan mely más időpontban kerülhet sor.

#### 6.4. Szerződéskötési eljárás

6.4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül - a szolgáltatást igénylő előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított 3 sz. melléklet Előfizetői szerződés nevű formanyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása.

6.4.2. A felek között az előfizetői szerződés akkor jön létre, ha az Előfizető által írásban benyújtott – hiánytalanul kitöltött – 3. sz. melléklet formanyomtatványa átvétele után azt a Szolgáltató részéről az Ügyfélszolgálati irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy az Ügyfélszolgálati irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője aláírja. A Szolgáltató részéről történő aláírással Előfizető ajánlata elfogadásra kerül.

Az igénylő a szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok ki a tulajdonosa. Amennyiben az igénylő az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a Szerződéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az igénylő azt, hogy az ingatlan saját tulajdonú, egy közüzemi számlával vagy egyéb hitelt érdemlő módon igazolni köteles, ebben az esetben (tehát saját tulajdonú ingatlan esetén) a szerződés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni.

6.4.3. Az Előfizető részéről benyújtott ajánlat – 3 sz. melléklet formanyomtatványa – akkor tekinthető hiánytalanul kitöltöttnek, amennyiben a 9.1 pontban felsorolt adatok azon feltüntetésre kerültek. Ennek hiánya esetén a Szolgáltató hiánypótlásra szólíthatja fel az Előfizetőt.

6.4.4. Az Előfizető ajánlatához kötve marad – amennyiben a felek között a Szolgáltató részéről aláírásra jogosult személy hiányában a szerződés nem jön létre azonnal – az ajánlat Szolgáltató részére történő átadását követő 8 munkanapig. Amennyiben az ajánlati kötöttség időtartama alatt a Szolgáltató az Előfizető ajánlatát nem fogadja el, úgy Előfizető mentesül az ajánlati kötöttség alól.

6.4.5. Az Egyedi előfizetői szerződés céljára a 3. sz. melléklet szerinti nyomtatvány kerül alkalmazásra, melynek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

- az elektronikus hírközlési szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető bankszámlaszámát;
- az előfizető hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- a szerződés tartama;
- a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;

- h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- l) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- n) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített - és az előfizető hívószáma. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- o) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok;
- p) a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat;
- q) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Az Előfizetői szerződés akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője

- nem természetes személy Előfizető esetén a képviselőre jogosult személy(ek),

a Szolgáltató részéről

- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy

- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője

(cégszerűen) írta alá, és Előfizető a szükséges okiratokat, dokumentumokat mellékelte. Az első példány a Szolgáltatóé, a második az Igénylő példánya.

6.4.6. Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

6.4.7. Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

6.4.8. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan jogviszony csak egy előfizetővel létesíthető.

6.4.9. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén nem kerülhet sor csoportos szerződéskötésre.

6.4.10. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, különösen ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy

- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor.

6.4.11. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt a megkötött szerződés Előfizető általi felmondására nincs lehetőség. Ezen időszak alatt az Előfizető bármely, a megkötött szerződés felbontására irányuló közlése elállásnak minősül, ebben az esetben az Előfizető az 1. sz. melléklet b) pontja szerinti bánatpénz megfizetésére köteles Szolgáltató részére. A bánatpénz megfizetésére nem köteles az Előfizető, ha elállásának oka bizonyítottan a Szolgáltatónak felróható szerződésszegés. Amennyiben az Előfizető az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl. a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését az 1. sz. melléklet b) pontja szerinti bánatpénz összegének megfelelő összegű kötbér fizetésére köteles Szolgáltató részére, Szolgáltató pedig ezen esetben jogosult továbbá a megkötött szerződés azonnali hatályú felmondására.

6.4.12. Ha az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése után a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy a Szolgáltató tartozik a befizetett előleg Ptk. szerinti késedelmi kamattal növelt összegét az Igénylőnek visszafizetni.

6.4.13. A Szolgáltató vállalt szolgáltatás megkezdésére akkor köteles, amikor Előfizetőnél kiépítésre került az előfizetői hozzáférési pont. Az Előfizető a szolgáltatásra vonatkozó egyszeri bekötési díjat és az első hónapra (törthónapra) vonatkozó előfizetési díjakat az előfizetői hozzáférési pont kiépítése után a számlán megjelölt határidőig köteles megfizetni.

6.5. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

6.5.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközökkel (számítógéppel és szabad UTP-s hálózati kártyával, valamint a megfelelő alkalmazással). Továbbá azokon a területeken, ahol szolgáltató kábeltelevíziós hálózaton keresztül valósítja meg az internet szolgáltatást, előfizető rendelkezzen a szolgáltatóval szerződésben álló helyi kábeltelevíziós szolgáltatónál kábeltelevíziós csomag előfizetéssel.

Az Egyedi előfizetői szerződés szerinti egyszeri bekötési díj - (mely az Előfizetőt terheli) - tartalmazza, hogy a szolgáltató az SZHP (Szolgáltatási Hozzáférési Pont) létesítéséhez vezeték nélküli vagy kábeltelevíziós modemet és/vagy egyéb IP-s átviteli eszközt helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot. A hozzáférési pont és a számítógép közötti UTP kábelt a szolgáltató biztosítja max. 20 m hosszú falon kívüli, nem kábelcsatornában történő kábelezéssel. A 20 m-t meghaladó kábelhossz kiépítése, valamint kábelcsatornában történő kábelezés költsége az előfizetőt terheli a bekötési díjon felül, és erről saját magának kell gondoskodnia (ÁSZF 7.3).

Az Igénybevevő az SZHP létesítése érdekében köteles szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 230 V-s hálózati feszültség ellátását biztosítani. Az előfizetői végberendezés működéséhez szükséges 230 V – és szabványos hálózati csatlakozó és az antenna-tartó kiépítése – a felmérés alkalmával a felmérővel egyeztetett módon – az előfizető feladata és a végberendezés telepítésének feltétele.

6.5.2. A szolgáltatások igénybe vételének időbeli és földrajzi korlátai:

A vezeték nélküli hozzáférési pont kiépítésének feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett végpontok egyikére. A vezeték nélküli szolgáltatás igénybe vételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet, vagy egyéb tereptárgy.

A vonatkozó hatósági engedélyek érvényességi ideje alatt a szolgáltatásnak időbeli korlátja a Felek által meghatározott idő, mely idő alatt a szolgáltatás igénybe vehető.

6.5.3. A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott területen (vételkörzet) veheti igénybe.

6.5.4. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

## **7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)**

7.1 Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az Egyedi előfizetői szerződés megkötésétől számítva a 6. sz. melléklet szerint- a hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pontot létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 180 napon belüli időpontban kerül sor.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (bekötési díj) felszámítani az on-line kalkulátor, illetve a szerződés szerint.

7.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját, mely az Előfizetőt terheli (egyszeri bekötési díj) az Ügyfél Egyedi Szerződése tartalmazza. A díjak a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díjak (ÁSZF 6.5.1), azaz a már kiépített gerinchálózathoz való új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkoznak.

7.3. Az egyszeri bekötési díj, mely az Előfizetőt terheli, egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában van vezetve (ÁSZF. 6.5.1). Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kedvezmények igénybevételére jogosult. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel az **1. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

7.4. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az igénylők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg módosítani, amely az igénylők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

7.5. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.



7.6. A kivitelezés során az igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal- ill. földem áttörések helye, stb.) előzetes egyeztetés mellett figyelembe kell venni, amennyiben az a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható.

7.7. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

7.8. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. de nem kizárólag fúrás, fűrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős. A bekötéssel szükségképpen együttjáró károkért a Szolgáltató nem felelős. A munkák befejezése után a kivitelező köteles Átadás-átvételi jegyzőkönyvet írni, amelyben a Megrendelő aláírásával igazolja a munkavégzést és az esetleges károk elhárítását. Az átadás-átvétel után keletkező károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

7.9. A kiépített teljes kábelhálózat valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi, azokért Előfizető anyagi felelősséggel bír. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható elkövet az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért. Előfizető tudomásul veszi, hogy a törzshálózati vezetéseken, a hozzátartozó szerelvényeken és tartozékokon változást eszközölni kizárólag a Szolgáltató jogosult. E tilalom megszegéséből eredő kárt, helyreállítási költséget Előfizető köteles megtéríteni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt vonali kábel, illetve kihelyezett eszközök áthelyezését kívánja, köteles átalakítási szándékát a munka megkezdése előtt 30 nappal Szolgáltató részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén Szolgáltató a felszerelt kábel és eszközök kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit Előfizető viseli.

7.10. Az Előfizető és a Felhasználó, illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor vagy azt követően a Szolgáltató kérésére külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a kiépített hálózatra a Szolgáltató a vezetékjogot az illetékes földhivatalban bejegyeztethesse.

7.11. Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

7.12. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az Egyedi előfizetői szerződés megkötésétől számítva a 6. sz. mellékletben meghatározott napon túli előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek a 6. sz. mellékletben meghatározottnál későbbi időpontban állapotok meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt (különösen használati, kábel-átvezetési engedély hiánya) a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg.

## **8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

8.1. A szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük:

Az Internet szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során.

Éves rendelkezésre állás – a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest (%): (értelmező kiegészítés: Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését - szolgáltatás-kiesés: az előfizető számára a szolgáltatás nem igénybe vehető - az egyes előfizetők érzékelték-e): 95%

a) Várakozás és zavarmentesség: 95% A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byte-os csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10%-ot 24 órás ablakban mérve. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

b) IP hálózat csomagvesztése: A csomagvesztés a szolgáltató hálózatán a szolgáltató dedikált IP hostja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb, mint 10% az esetek 98%-ban 24 órás ablakokban mérve. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

*Az SZHP megengedett forgalma: az Igénylő által kiválasztott szolgáltatás típusától függ*

8.2. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) a tervszerű karbantartás időtartama,
- b) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- c) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárás viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárás és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- d) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- e) Előfizető szerződészegése miatti korlátozás időtartama,
- f) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

g) a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése

8.3. Ha a Szolgáltató a fenti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

8.4. A minőségi célértékek értelmezése a következők szerinti:

a) A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.

b) A paraméter megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes szolgáltatott (és vizsgált) paraméter legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.

c) A szolgáltatás megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfeleléségi mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell teljesülnie.

8.5. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására.

Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere:

A szolgáltató összes minimális sávszélessége: a sávszélesség biztosítása a Szolgáltató gerinchálózati összeköttetései alapján biztosított.

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérése: a szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján a Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZK): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni, tehát a szolgáltatás várakozás – és zavarmentessége: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat.

Minőségi mutató (RA) származtatása: szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizető számmal.  $RA = 1 - (SZK / SZT) \times 100$

IP hálózat csomagvesztése: 10000 elküldött csomag esetén az (elveszett csomagok száma / összes csomagok száma)  $\times 100\%$ , a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta egy alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén.

A szolgáltatás akkor elfogadható minőségű, ha az Igénybevevő adatforgalmat képes bonyolítani a szolgáltató gerinchálózata és a szolgáltatási hozzáférési pont között. A mérést adatforgalmi teszteléssel lehet ellenőrizni.

Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal (pl: ICMP csomagok küldése és fogadása).

Átlagos hozzáférés ellenőrzése: az igénybevétel számláink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott Igénybevevőnek adott időszakban volt-e forgalma.

8.6. Szolgáltatásminőségi mutatók: a 345/2004 (XII.22.) Kormányrendelet, majd annak helyébe lépett 229/2008 (IX.12)

Kormányrendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 6. sz. melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesítés ellenőrzésére vonatkozó mérési módszer leírása. A 6. sz. mellékletben feltüntetett szolgáltatási minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak.

A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a Kormányrendelet 4. sz. mellékletében szereplő további információkkal együtt a Szolgáltató a tárgyévet követő január 31-ig teszi közzé.

Az első közzététel időpontja 2006. január 31. A 229/2008. (IX.12.) Kormányrendelet 1.sz. mellékletének 4.b. pontja értelmében megjelölésre kerülnek a „le – és feltöltési sebesség” minőségi mutatói.

8.7. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## 9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

9.1. Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a **3. sz. melléklet** szerinti Egyedi előfizetői szerződés nyomtatványt kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői kategóriája, előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználónevek, jelszavak;
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje, azonosító okmány típusa, száma, közüzemi számla, ha nem az Előfizetőként megjelölt személy az aláíró, akkor az Előfizetőként megjelölt személytől meghatalmazás;
- d) nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszáma, illetve ha nem az aláírásra jogosult személy az aláíró, akkor az aláírásra jogosult személytől meghatalmazás és aláírási címpéldány, cégkivonat másolat;
- e) annak az előfizetői hozzáférési pontnak a helye, ahonnan az Előfizető a szolgáltatást igénybe kívánja venni, az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról. Ha az igénylő nem a e) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
- f) az előfizető hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) a szerződés tartama;
- h) az előfizetmi kívánt szolgáltatás(ok); a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- i) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- j) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- l) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- n) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- o) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített - és az előfizető hívószáma. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- p) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.
- q) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

9.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:
  - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve, a Cégbírórság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
  - aláírási címpéldány,
  - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el) illetve aláírási címpéldány
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
  - az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,

- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,

- azonosító okmány,

- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- azonosító okmány,

- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az Előfizetőként megjelölt személy az aláírásra jogosult személy), közüzemi számla;

Az előfizetői szerződés aláírásával Felek megállapodnak abban, hogy az Előfizető a szerződést a Szolgáltató által nyújtott kedvezményekért cserébe meghatározott időn belül nem szünteti meg, nem szünetelteti, és a Szolgáltató általi felmondásra nem ad okot.

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

9.4. Az előfizetői szerződéses jogviszony a jelen ÁSZF 6. pontja szerinti előfizetői szerződéskötési folyamatot követően akkor jön létre, amikor az egyedi előfizetői szerződés mindkét fél által aláírva visszaérkezik a Szolgáltató ügyfélszolgálatára, vagy azt mindkét fél általi aláírását követően a Szolgáltató képviselője átveszi az Előfizetőtől.

9.5. Az Előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan vagy határozott idejű szerződés megkötésével vehetik igénybe.

9.6. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés napjától számított 12 hónap.

9.7. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.6. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

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

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel. A kért módosítást Szolgáltató akkor lépteti életbe, ha Előfizetőnek tartozása nincs, és a módosításnak műszaki akadálya nincs.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

10.2.1. az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás)

Az Előfizető átírás címén írásban kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást az átírást kérő felek bármelyike, illetve az Előfizető átírást kérő örököse, jogutódja legkésőbb az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Amennyiben az átírási kérelem megfelelő határidőben érkezett, megfelel a formai követelményeknek (szükség szerinti mellékletekkel is ellátott), illetőleg az esetleges díjtartozás rendezésre került, akkor a Szolgáltató 15 napon belül köteles az átírási kérelemnek helyt adni és erről tájékoztatni az átírást kérőket. Amennyiben a kérelemnek valamely feltétel nemteljesülése miatt a Szolgáltató nem fogadja el a kérelmet, úgy erről is köteles tájékoztatni az átírást kérőket. Amennyiben Szolgáltató az átírási kérelemnek helyt ad, úgy a szerződés a kérelem Szolgáltató általi elfogadásának időpontjával módosul.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetői előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

**Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást.**

#### 10.2.2. az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) írásbeli kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezzi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak. Díja az 1. sz. melléklet szerinti kiszállási díj, valamint a munkalap szerinti anyagköltség.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont – amely az áthelyezési kérelem írásbeli benyújtásától kezdve max. 6 hónapon belül teljesíthető – (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő hat hónapon belül a Szolgáltató nyilatkozata szerint nem kerülhet sor, az Előfizető azonnali hatályú felmondásra jogosult. A felmondási jogát Előfizető ebben az esetben akkor gyakorolhatja, ha Szolgáltató részére megfizeti a határozott idejű szerződés megkötésére tekintettel a Szolgáltató részéről az Előfizető részére biztosított kedvezményeket (azaz bekötési és egyéb havidíjak kedvezményei, lásd 1 sz. melléklet).

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető átírási díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kiszállási díj (lásd 1. sz melléklet), valamint a munkalapon részletezett költségek megfizetésére köteles az Előfizető.

#### 10.2.3. Az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t határozatlan időtartamú szerződés esetén igénye szerint módosíthatja, mely igényt a Szolgáltató legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette.

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t határozott időtartamú szerződés esetén nagyobb csomagra módosíthatja, mely igényt a Szolgáltató legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti, feltéve, hogy Előfizető a módosítás bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A határozott időtartamú szerződés hűségnyilatkozati ideje ebben az esetben a teljesítés napjától újraindul, minimum ugyanannyi időtartamra, mint a módosítani kívánt szerződés.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

#### 10.3.1. az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

#### 10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

#### 10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 30 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés módosításáért az **1. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

## 10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató

- a) a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- c) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- d) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

10.5.2. A Szolgáltató a szabadaras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközlöt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a) az üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve

- a) a 10.5.1. c) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 10.5.1. d) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érint, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, vagy ha az Egyedi előfizetői szerződésben, illetve módosításában meghatározott előfizetői díj változatlanlansága mellett a szolgáltatás bővül.

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett – a felmondásra irányadó határidővel – jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítását kezdeményezni. Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető írásban, hitelt érdemlő módon nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál írásban, hitelt érdemlő módon kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak.

A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon,
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon,
- c) az értesítendő előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján történő értesítés esetén a közzétételt követő napon,
- d) amennyiben a c) pont szerinti időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban való közzététellel esetén az utolsó közzétételt követő napon.

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

11.1. A szolgáltatás egész területét érintő szünetelés: azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető (perc). Értelmező kiegészítés: csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében. Ide tartozik: a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti). Nem tartozik ide:

a) az Előfizető kérésére történő szünetelés:

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az **1. sz. melléklet**ben meghatározott díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

A szolgáltatást a határozott idejű szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető maximum hat hónapra, az üzleti Előfizető maximum három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szolgáltatást a határozatlan idejű szerződés esetén évente az egyéni Előfizető maximum hat hónapra, az üzleti Előfizető maximum három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet. A szünetelés idejére Előfizető a Egyedi szerződésben meghatározott előfizetési díj 70 %-ának megfizetésére köteles, tekintettel arra, hogy az eszközök Előfizető birtokában maradnak, valamint Szolgáltató bizonyos szolgáltatásokat továbbra is biztosít (pl. de nem kizárólag: e-mail cím, webtárhely, stb.)

b) az Előfizetőnek felróható okból történő szünetelés:

Előfizetőnek felróható okból történő szünetelésre kerülhet sor különösen:

- az Előfizető súlyosan akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését. Így például a Szolgáltató hálózata működésére különösen veszélyesnek tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető végpontjáról a hálózat felé folyamatos vagy időszakos bármilyen malware program által generált adatforgalom észlelhető: pl. portscan kísérletek, DOS (Inetnetes csatornák, számítógépek megbénítására tett kísérlet) támadást hajjt végre.
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást ismételt, illetve folyamatosan hosszabb távon (2 hónapot meghaladó időtartamban) a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is, de legalább 60 napos esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot, illetve az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is, de legalább 30 napos esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot és korábban már az Előfizetővel szemben ezen rendelkezéseknek megfelelően szintén sor került díjfizetésről szóló felszólítás kibocsátására, amiatt mert korábban is volt legalább 30 napos esedékes díjtartozása.
- Az Előfizető súlyosan megszegi a 7. sz. mellékletben található Hálózathasználati irányelveket.

Előfizetőnek felróható okból történő szünetelés esetén Előfizető köteles az Egyedi szerződésben meghatározott előfizetési díj teljes összegének megfizetésére.

c) a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta:

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 5 nappal értesíti a 4.4. pont szerinti módon és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott időpontban történő, rendszeres karbantartáson kívüli egyéb ok miatt legalább a 6. sz. mellékletben meghatározott ideig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A díjsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A 6. sz. mellékletben meghatározott időt meghaladó és Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés esetén (ide nem értve a rendszeres karbantartást) a szünetelés idejére az Előfizetőt

díjfizetési kötelezettség nem terheli. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata.

d) mindkét fél érdekkörén kívüli, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major):

Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt (a Szolgáltató hibajavításra rendelkezésére álló időn túl: lásd 6. sz. melléklet) díjfizetésre nem köteles. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

e) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés:

az e pont szerinti szünetelésre a d) pont szabályai irányadók.

Az a) és b) pontban foglalt okból történő szünetelés esetén a 12.4. pontban rögzített visszakapcsolásra vonatkozó rendelkezések irányadók, azzal az eltéréssel, hogy az a) pont esetén, amennyiben meg van határozva a kért szünetelés utolsó napja, nem szükséges az Előfizető visszakapcsolás iránti kérelme (a visszakapcsolási díj ezesetben is megtérítendő).

11.2. 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 (perc) – szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10%-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében. Nem tartozik ide: lásd 11.1.1. pontban leírtak.

## **12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

12.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. A Szolgáltató hálózata működésére különösen veszélyesnek tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető végpontjáról a) a hálózat felé folyamatos vagy időszakos bármilyen malware program által generált adatforgalom észlelhető: portscan kísérletek, DOS (Internetes csatornák, számítógépek megbénítására tett kísérlet) támadást hajt végre. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást hajthat végre.

b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is, de legalább 30 napos esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

d) Az Előfizető megszegi a 7. sz. mellékletben található Hálózathasználati irányelveket.

12.2. Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 12.1.b)-d) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

12.3. A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatás helyett csökkentett szolgáltatást biztosít, vagy a szolgáltatást szünetelteti. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével is megszegi a jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

12.4. 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 – visszakapcsolási díj ellenében újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt – így különösen, ha az Előfizető a díjtartozását és a visszakapcsolási díjat kiegyenlíti -, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az **1. sz. mellékletben** feltüntetett visszakapcsolási díjat számol fel.

E pontban rögzítettek esetén Előfizető köteles az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott előfizetési díj teljes összegének megfizetésére.



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

13.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) Előfizető rendes felmondásával abban az esetben, ha megfizette a 13.14. pontban rögzített kártalanítást illetve egyéb díjakat,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

Amennyiben valamelyik fél a határozott idejű Szerződés lejárta előtt legalább 30 nappal nem nyilatkozik, a határozott idő leteltével (amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg) az Egyedi előfizetői szerződés határozatlan idejű szerződéssé alakul át. Ebben az esetben Előfizető tudomásul veszi, hogy az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott paraméterű csomagnak megfelelő határozatlan idejű szerződésre vonatkozó havidíj összegének megfizetésére köteles.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

13.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi írásbeli felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

13.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a 13.5. és a 13.6. pontban rögzített felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

13.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 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 berendezések forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, vagy
  - Az Előfizető megszegi a 7. sz. mellékletben található Hálózathasználati irányelveket
  - 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 a berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén a Szolgáltató az Előfizető hozzáféréseit azonnali hatállyal korlátozhatja vagy szüneteltetheti, a hálózaton tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik fél számára elérhetetlenné teheti. Ebben az esetben Szolgáltató kártérítésre nem kötelezhető.

13.6. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki. Az Előfizető felszólítása céljából Szolgáltató jogosult harmadik felet megbízni. Amennyiben az írásbeli fizetésre történő felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató saját belátása szerint jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 12. pontban foglaltak szerint, illetve szüneteltetésére a 11. pontban foglaltak szerint.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

13.7. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a 13.5.a)-d) vagy 13.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

13.8. A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben térítvevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste”, „címezett ismeretlen”. Az ilyen jelzésekkel visszaérkezett leveleket Szolgáltató az Előfizető által megadott e-mail címen is megkísérli az Előfizetőt értesíteni, amely azonban nem befolyásolja a kézbesítettséget.

Amennyiben felmondásról szóló térítvevénye, postai úton megküldött levél „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza, és azon nincs megadva továbbküldési cím, a felmondást ez esetben is kézbesítettnek kell tekinteni.

13.9. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát, és

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

13.10. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy az ÁSZF 11. pontjának feltételei szerint szüneteltetni, illetve az ÁSZF 12. pontjának feltételei szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás, illetve szüneteltetés okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás, illetve szüneteltetés nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést felmondja, a jelen Általános Szerződési Feltételekből, illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi 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 Egyedi előfizetői szerződés megszűnését követő 3 (három) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét/címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet. Az Egyedi előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett, munkaidő alatti időpontban lehetőséget biztosít a használatba bocsátott eszközök visszavételezésére. Az Előfizető kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e berendezéseket, illetve technikai eszközöket a Szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 (harminc) napon belül a saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a berendezések értékének teljes körű megtérítésére.

13.11. A Szolgáltató általi 13.5., 13.6. és 13.7. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét, illetve használatát a jelen ÁSZF 11. és 12. pontja szerint szüneteltetheti, illetve korlátozhatja.

13.12. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, ezt hitelt érdemlően a Szolgáltató felé köteles jelezni. Ebben az esetben az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt szüneteltette vagy korlátozta, köteles azt az Előfizető hitelt érdemlő jelzése után 2 munkanapon belül megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

13.13 A Felek a szerződés megszűnése estén kötelesek egymással a szerződés megszűnését követő 5 munkanapon belül elszámolni. Előfizető köteles megfizetni Szolgáltató részére az elmaradt díjakat, továbbá Szolgáltató köteles visszatéríteni a 15.5., és 16.2. pont alapján alkalmazott jóváírást, díjcsökkentést. Felek kötelesek megtéríteni az egymásnak okozott kárt. Szolgáltató jogosult ezen határidőt követően is érvényesíteni a 13.10. pontban rögzítettekkel eredő követeléseit.

13.14. Határozott idejű előfizetői szerződés határozott idő lejárta előtt történő:

- Szolgáltató által alkalmazott rendkívüli felmondással (13.1.a),,
- Előfizető jogutód nélküli megszűnése miatt történő (13.1.d), illetve
- Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő megszüntetése esetén Szolgáltató az alábbi követelésekkel élhet: követelheti Előfizetőtől a határozott idejű szerződés megkötésére tekintettel Előfizető részére biztosított kedvezményeket, ezek késedelmi kamataival növelten kártérítésként, illetve kártalanításként, továbbá 5000 Ft + ÁFA, bruttó 6000 Ft kezelési költséget, valamint egyéb jogos díjakat (pl. de nem kizárólag: fizetési felszólítás díja).

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

14.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon vagy írásban jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

14.2. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy írásban, vagy az ügyfélszolgálatnál írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hiba teljesítés). A hibabejelentés előtti szolgáltatáskimaradásból eredő kárt az Előfizető maga viseli, a bejelentés előtti időszakra a Szolgáltatótól jóváírást nem kérhet, azért anyagi felelősséget a Szolgáltató nem vállal.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, a hibát az Előfizető, igénybevevő által használt, megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, a hiba a SZHP-hoz csatlakozó Előfizető tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles a fennálló hibát elhárítani. Ha a hibát az Előfizető kérésére a Szolgáltató mégis elhárította, Előfizető köteles a Szolgáltató aktuális díjai alapján (1. sz. melléklet) a javítást kifizetni.
- b) a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.
- e) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta
- f) a hibát nem jelentették be
- g) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, ha a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra való bejutás
- h) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követő 6. sz. melléklet szerinti hibaelhárítási időn belül elhárította

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésekből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető 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, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – helyt állni.

14.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hiba elhárítását legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számítva a 6. sz. mellékletben meghatározott időn belül megkezdeni.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

14.4. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 14.3. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas (munkaidő alatti) időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. 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 az Előfizetőtől szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

14.5. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy írásban vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

14.6. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

Amennyiben Szolgáltató ezen kötelezettségének az Előfizető által hiányosan tett bejelentés alapján nem tud eleget tenni, ezen mulasztásáért felelősség nem terheli.

14.7. A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 14.12. pontjában meghatározott kötbért fizet.

Amennyiben az Előfizető nem biztosítja folyamatosan (de a hibabejelentést megelőzően legalább 1 hétig) a modem IP címének a Szolgáltató által történő elérhetőségét a Szolgáltató által megadott IP címről, szerződészegést követ el, a Szolgáltató a hibabejelentést az a) pontnak megfelelően lezárhatja.

14.8. Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 14.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. A Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárért felel, kivéve az elmaradt hasznót. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

14.9. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. de nem kizárólag: a csatlakoztatott készülék illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

14.10. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, vagy megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

14.11. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdheti a helyszíni hibaelhárítást az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

14.12. A Szolgáltató az olyan hibákért, amelyekért felelős, a hiba bejelentését követő 6. sz. mellékletben meghatározott időn túli elhárításáig (kivéve a 16.2 pontban foglalt esetet) terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

a) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba írásbeli bejelentését megelőző hat hónapra vonatkozólag az Előfizető által az előfizetői 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 a hiba írásbeli bejelentéséig terjedő időszakra vonatkozólag kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese.

b) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a hiba kijavítását követő havi elszámolás alkalmával, egyébként a hiba kijavításától számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. Ezen rendelkezések alkalmazására az esetben kerülhet sor, ha az Előfizető írásbeli kötbérigényét a 15.7. pontban rögzítetteket figyelembe véve jelentette be.

A Szolgáltató hálózatán kívüli problémákból eredő hibák, szolgáltatási minőségsökkenés, valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén Szolgáltatót felelősség nem terheli. Ez különösen vonatkozik a Szolgáltató hálózatán kívül elérhető Internetes szolgáltatások igénybevételére, illetve azok minőségére, a Szolgáltató által bérelt Internet csatlakozás problémáira.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be. A Szolgáltatás részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a Szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az Előfizető köteles Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a vele előzetesen egyeztetett időpontban véghezvigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

c) A Szolgáltató fenntartja a Berendezések tulajdonjogát. Az Előfizetőt terhel minden pótlási vagy javítási költség abban az esetben, ha a Berendezésekben az Előfizető, annak dolgozói, vállalkozói, vagy más személyek kárt okoznak, azokon nem a Szolgáltató utasításai szerinti módosítást, vagy nem megfelelő javítást eszközölnek, a berendezéseket eltávolítják, áthelyezik, nem rendeltetésszerűen használják, rongálják, elhanyagolják, nem megfelelően szerelik, balesetet okoznak vagy más hasonló módon járnak el (együttesen „Események”). Ezen Események bármelyikének bekövetkezése kizárja a gyártói garanciát, a Szolgáltató szavatossági felelősségét a Berendezésekkel kapcsolatosan. A Szolgáltató nem felelős a Berendezéseknek az Előfizető által kért áthelyezéséből eredő szolgáltatás-kiesésért.

Az Előfizető vállalja, hogy az Egyedi előfizetői szerződés megszüntetésekor a Szolgáltató által előírtak szerint a Berendezéseket üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja, illetve – a Szolgáltató döntésétől függően – lehetővé teszi Szolgáltató számára a Berendezések leszerelését az Előfizető költségére. Amennyiben az Előfizető nem szolgáltatja vissza a Berendezéseket, illetve nem teszi lehetővé a Berendezések Szolgáltató általi leszerelését a megadott határidőn belül, a Szolgáltató a megfelelő 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. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető költségén viszi véghez a leszerelést, ezen költségek megfizetése Előfizető részéről a leszerelés megtörténtének napjával esedékes.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

## **15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).**

15.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza.

A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. Az Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása érdekében szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra jelentkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

15.2. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó, illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, kizárólag írásban szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, kizárólag írásban szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, írásban a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhet.

15.3. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el.

15.4. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése, illetve panaszja alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét.
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza
  - f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal, nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézés igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számítva a 6. sz mellékletben meghatározott időn belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül írásban. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi.

15.5. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az írásbeli bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. Az Előfizető köteles a díjreklamációt írásban, indoklással ellátva benyújtani. A 30 (harminc) napos határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 13.6. pontjában foglaltak szerint felmondani. A Szolgáltató díjreklamációt a fizetési határidőt követő 5. napig fogad el írásbeli formában.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be írásban a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles.

Ha a Szolgáltató az írásbeli bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó 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 mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

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

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli harmadik alkalomtól a Szolgáltató az adatokat elektronikus formában szolgáltatja ki díjmentesen. Ha az előfizetési díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az egyéni Előfizetőnek nyomtatott formában díjmentesen átadni.

Számlamásolatot Szolgáltató Előfizető részére a számla fizetési határidejéig az Előfizető kérésére díjmentesen biztosít, a számla fizetési esedékessége után az 1. sz. melléklet szerinti díjat számítja fel.

15.7. Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az átírást vagy a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.

Az átírást késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.1. pontja, a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait a 14.12. pontja tartalmazza.

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, mely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli, illetőleg az Előfizetőt miat meghiúsult időpont és az új időpont közötti időszakra eső kötbér összege nem követelhető Szolgáltatótól.

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 14. pontjában (különösen 14.2.a)-d)) megjelölt esetekben.

Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjszökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

15.8. Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit felróható módon 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, azzal az eltéréssel, hogy az elmaradt haszon megtérítésére nem kötelezhető.

A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek

- bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta,
- továbbá azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek a berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak
- továbbá a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkeztének 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. A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy a megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A kárigény bejelentésének tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató részére a fent megszabott határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

Amennyiben a Szolgáltató az előzőek 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 4. sz. mellékletnek megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Amennyiben az Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét az Előfizető részére bejelenteni. Az Előfizető a kárigény-bejelentésre legfeljebb 30 (harminc) napon belül köteles reagálni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül – illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint – köteles azt kiegyenlíteni. Amennyiben az Előfizető a kárigény bejelentésre nem reagál, illetve azt nem ismeri el, a Szolgáltató az igényét jogi úton a 4. sz. melléklet szerint érvényesítheti.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítése részeként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

15.9. Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

15.10. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért és költségekért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A harmadik személy részére történő jogosulatlan szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles – a Szolgáltatót terhelő, legalább hat hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogosulatlan szolgáltatás-átengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett szolgáltatási csomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni és kötbér mértékét meghaladó kárát jogosult érvényesíteni.

15.11. Egyik Fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, az adott Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan a háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szüregséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihar, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véltlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

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

16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

16.2. Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. A Szolgáltató azon időszak alatt, amíg a kijavítást átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni és erről Előfizetőt értesítette - kivéve ez alól az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt -, Előfizető javára a hiba kijavításáig kötelezően jóváírandó díjcsökkentést alkalmaz, melynek mértéke naponta:

a havi előfizetési díj egy napra eső összege.

16.3. Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

## **17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

17.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztesethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

17.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely



berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni. Az Előfizető számítógépében a hardverek és szoftverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

17.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára, vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

17.4. A végberendezés behangolása, beállítása az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató az **1. sz. melléklet** szerinti kiszállási és behangolási díj ellenében végezheti el.

17.5. Az Előfizető végberendezés hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételtlen jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

17.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

## **18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás**

18.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **5. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

18.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

18.3. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

18.4. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

18.5. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terhelik.

## **19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok**

19.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az **1. sz. melléklet, illetve egyedi árajánlat, vagy az on-line kalkulátor** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

19.2. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **on-line kalkulátor, illetve a szerződés** szerinti díjakat köteles fizetni.

19.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

a) naptári havi előfizetés esetén a tárgy hónap 15. napjáig esedékes

b) éves előfizetés esetén adott naptári évben azon a napon, amely az Egyedi előfizetés megkötésének időpontja : hónap, nap (amennyiben adott naptári évben nincs olyan nap, akkor az azt követő banki munkanap)

A szerződéskötéskor meg tett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

19.4. Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

19.5. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkezdvevényben részesülhetnek. A díjkezdvevény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

19.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely olcsóbb irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Amennyiben az Előfizető valamely (ideiglenes) akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak az ÁSZF 19.12 pontja szerinti késedelmi kamatával együttesen.

A Szolgáltató általi és Előfizetőre hátrányos egyoldalú szerződésmódosítás esetén való eljárás szabályait a 10.5.4. pont tartalmazza.

19.7. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési és a rácsatlakozási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel)
- b) átutalási megbízás alapján vállalkozási vagy lakossági számláról az Előfizető átutalása.

19.8. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, akinek a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 banki napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz 13-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben Előfizető a megjelölt határidőben nem jelzi Szolgáltató ügyfélszolgálatának, hogy a számlát nem kapta meg, úgy a díjak nemfizetéséhez fűződő jogkövetkezmények (pl. korlátozás, szüneteltetés, felmondás) szintén alkalmazhatóak Szolgáltató részéről.

Szolgáltató aktuálisan kiküldött számlájával egyidejűleg, illetőleg aktuális számláján feltüntetheti Előfizető fennálló tartozásainak összegét. Ezen tájékoztatás, egyenlegközlés egyben a fennálló tartozásokra nézve fizetési felszólításnak minősül, melynek rendezésére Előfizetőnek legfeljebb 5 nap áll rendelkezésére.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

19.9. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy készpénz-átutalási megbízással, átutalási megbízással, vagy Szolgáltató részére készpénzben történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

19.10. A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

19.11. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

19.12. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a késedelemmel érintett naptári félét megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamat kétszeresével azonos.

19.13. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.

19.14. A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték: ingó vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő díjtartozás összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

19.15. Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

19.15.1. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a számla esedékességét meghaladó, a Szolgáltató által készített számlamásolat, szerződésmásolat díja.

19.15.2. Átírási, szerződésmódosítási díj

A Szolgáltató által az átírás, illetve szerződésmódosítás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

19.15.3. Egyszeri bekötési (bekapcsolási) díj:

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A belépési díj mértéke a szerződéstől függően eltérő.

19.15.4. Csökkentett előfizetési díj

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő havi előfizetési díj 70%-a.

19.15.5. Előfizetési díj:

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért, valamint a Szolgáltató érdekkörében felmerült hibaelhárításáért. Egyéni előfizető 1 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz előfizetési díjat fizet.

19.15.6. Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja együttesen.

19.15.7. Kiszállási díj

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Az előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

19.15.8. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

#### 19.15.9. Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

#### 19.15.10. Bánatpénz

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződéstől **eláll**, köteles a szolgáltató részére a bánatpénzt megfizetni.

#### 19.15.11. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj fizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő, melyek az átadás során az átadás átvételi jegyzőkönyvben kerülnek részletezésre. (amortizáció nélküli érték)

#### 19.15.12. Előfizető által fizetendő kötbér

Lásd: ÁSZF 6.4.12., 13.10., 14.12.c), 15.10. pontjában

#### 19.15.13. Munkaóra díja: a Szolgáltató munkatársai, illetve alvállalkozói által végzett munka díja/óra/fő.

#### 19.15.14. Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például rácsatlakozási díj fizetendő, amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást. A rácsatlakozási díj mértéke a szerződéstől függően eltérő.

#### 19.15.15. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

#### 19.15.16. Visszakapcsolási díj: lásd ÁSZF 12.4. pontot

#### 19.15.17. Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

#### 19.15.18. Stornó okirat Előfizető/Ügyfél érdekkörében keletkezett ok miatti kiállításának és ajánlott, tértivevényes levélben való megküldésének költsége.

#### 19.15.19. Szerződés módosítás esetén a módosított szerződés postai úton való eljuttatása az Előfizetőhöz

## 20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

20.1. A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

20.2. Az Előfizető a **4. sz. mellékletben** megjelölt felügyeleti szervezetek közül az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának helye szerint illetékes szervezethez jogosult fordulni.

## 21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

21.1. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi és arról vagy annak az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részéről kérésre másolatot készít.

21.2. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket – amennyiben van - az internetes honlapján mindenki számára megtekinthetően közzéteszi.

**1. sz. melléklet: a) Előfizetői szolgáltatások és azok nettó díjai, egyéb nettó díjak, költségtérítések****TELEFONOS, ISDN INTERNET**

Előfizetések	Bronze	Silver	Gold Privát	Gold	Platinum
Havi előfizetési díj	800 Ft	2400 Ft	3000 Ft	5600 Ft	9600 Ft
Féléves előfizetési díj	4400 Ft	13200 Ft	16500 Ft	30800 Ft	52800 Ft
Éves előfizetési díj	8000 Ft	24000 Ft	30000 Ft	56000 Ft	96000 Ft
Ingyenes forgalom	5 óra	24 óra	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail postafiók	1 db fiók	1 db fiók	2 db fiók	2 db fiók	5 db fiók
Web tárhely	Nincs	1 MB	2 MB	2 MB	5 MB
E-mail tárhely	12 MB	12 MB	12 MB	12 MB	12 MB
Ingyenes forgalom feletti használat esetén	Ugrás a következő csomagra	Ugrás a következő csomagra	Nincs	Nincs	Nincs
Kapcsolódási lehetőség	33,6 kbps 56 kbps ISDN64	33,6 kbps 56 kbps ISDN64	33,6 kbps 56 kbps ISDN64	33,6 kbps 56 kbps ISDN64	33,6 kbps 56 kbps ISDN64 ISDN128k
Extra ingyenes szolgáltatás	Nincs	Nincs	1 db SMS értesítés mobiltelefonra	1 db SMS értesítés mobiltelefonra	1 db SMS értesítés mobiltelefonra

**BWDSL INTERNET**• **BwDSL Magán**

Magán BWDSL	M1	M2	M3	M4	M5
Elérhető sávszélesség DL/UL	384/96 kbps	512/128 kbps	640/192 kbps	768/256 kbps	1024/512 kbps
Le- és feltöltési sebességhez tartozó garantált sebesség	64/32 kbps	64/32 kbps	128/32 kbps	128/32 kbps	128/32 kbps
Letöltési adatkorlát	Nincs				
E-mail fiók	1 db				
Webtárhely	nincs	nincs	25 MB	50 MB	50 MB
domain név	nincs	nincs	nincs	nincs	x.bw.hu
Internet megosztás	bérelt routerrel (tűzfalal ellátott router havidíja: 500 Ft)				
IP cím	1 db nem valós, fix				
Egyszeri bekötési díj 0 év	30 000 Ft				
Egyszeri bekötési díj 1 év	10 000 Ft (*20 000 Ft)				
Egyszeri bekötési díj 2 év	5 000 Ft (* 25 000 Ft)				
Egyszeri bekötési díj 3 év	0 Ft (* 30 000 Ft)				
Havidíj 0 év	8 590 Ft	10 800 Ft	11 200 Ft	12 800 Ft	28 000 Ft
Havidíj 1 év	5 770 Ft (*2820 Ft)	7 300 Ft (*3500 Ft)	7 560 Ft (*3640 Ft)	8 800 Ft (*4000 Ft)	11 920 Ft (*16080 Ft)
Havidíj 2 év	5 380 Ft (*3210 Ft)	6 800 Ft (*4000 Ft)	7 200 Ft (*4000 Ft)	8 400 Ft (*4400 Ft)	11 400 Ft (*16600 Ft)
Havidíj 3 év	5 000 Ft (*3590 Ft)	6 320 Ft (*4480 Ft)	6 720 Ft (*4480 Ft)	7 440 Ft (*5360 Ft)	11 120 Ft (*16880 Ft)
* kapott kedvezmények					
<b>Nettó árak</b>					

• **BwDSL Üzleti**

<b>Üzleti BWDSL</b>	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>B3</b>	<b>B4</b>	<b>B5</b>
Elérhető sávszélesség DL/UL	384/96 kbps	512/128 kbps	640/192 kbps	768/256 kbps	1024/512 kbps
Le- és feltöltési sebességhez tartozó garantált sebesség	64/32 kbps	64/32 kbps	128/32 kbps	128/32 kbps	128/32 kbps
Letöltési adatkorlát	Nincs				
E-mail fiók	3 db				
Webtárhely	10 MB	25 MB	25 MB	50 MB	50 MB
domain név	nincs	nincs	x.bw.hu	x.bw.hu	x.bw.hu
Internet megosztás	bérelt routerrel (tűzfalal ellátott router havidíja: 500 Ft)				
IP cím	1 db nem valós, fix				
Bekötési díj 0 év	30 000 Ft				
Bekötési díj 1 év	10 000 Ft (*20000 Ft)				
Bekötési díj 2 év	5 000 Ft (*25000 Ft)				
Bekötési díj 3 év	0 Ft (*30000 Ft)				
Havidíj 0 év	10 308 Ft	12 960 Ft	14 900 Ft	19 800 Ft	29 000 Ft
Havidíj 1 év	6 924 Ft (*3384 Ft)	8 760 Ft (*4200 Ft)	11 500 Ft (*3400 Ft)	14 800 Ft (*5000 Ft)	16 000 Ft (*13000 Ft)
Havidíj 2 év	6 456 Ft (*3852 Ft)	8 160 Ft (*4800 Ft)	9 900 Ft (*5000 Ft)	12 900 Ft (*6900 Ft)	15 000 Ft (*14000 Ft)
Havidíj 3 év	6 000 Ft (*4308 Ft)	7 584 Ft (*5376 Ft)	8 320 Ft (*6580 Ft)	11 000 Ft (*8800 Ft)	14 000 Ft (*15000 Ft)
* kapott kedvezmények					
Nettó árak					

• **BwDSL Profi**

<b>Profi BWDSL</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>
Elérhető sávszélesség DL/UL	384/192 kbps	512/256 kbps	640/320 kbps	768/384 kbps	1024/512 kbps
Le- és feltöltési sebességhez tartozó garantált sebesség	64/32 kbps	64/32 kbps	128/32 kbps	128/32 kbps	128/32 kbps
Letöltési adatkorlát	Nincs				
E-mail fiók	10 db	10 db	15 db	15 db	15 db
Webtárhely	50 MB	50 MB	80 MB	100 MB	100 MB
domain név	cégnév.hu				
Internet megosztás	a megosztáshoz szükséges routert biztosítjuk				
IP cím	1 db valós, fix				
Bekötési díj 0 év	20 000 Ft				
Bekötési díj 1 év	5 000 Ft (*15000 Ft)				
Bekötési díj 2 év	1 000 Ft (*19000 Ft)				
Bekötési díj 3 év	0 Ft (* 20000 Ft)				
Havidíj 0 év	15 900 Ft	19 900 Ft	24 000 Ft	32 500 Ft	44 500 Ft
Havidíj 1 év	9 000 Ft (*6900 Ft)	13 500 Ft (*6400 Ft)	18 400 Ft (*5600 Ft)	23 500 Ft (*9000 Ft)	32 500 Ft (*12000 Ft)
Havidíj 2 év	8 393 Ft (*7507 Ft)	12 000 Ft (*7900 Ft)	16 000 Ft (*8000 Ft)	20 900 Ft (*11600 Ft)	28 900 Ft (*15600 Ft)
Havidíj 3 év	7 600 Ft (*8300 Ft)	10 500 Ft (*9400 Ft)	13 600 Ft (*10400 Ft)	18 320 Ft (*14180 Ft)	25 320 Ft (*19180 Ft)
Nettó árak (*: kapott kedvezmények)					

**BWDSL MOZAIK csomagok**

Szabadon konfigurálható DSL szolgáltatások magán és céges előfizetők részére. A konkrét árakat a Borsodweb Kft. honlapjáról <http://www.borsodweb.hu> letölthető mozaik konfigurátor program segítségével lehet meghatározni. A 229/2008. (IX.12.) Kormányrendelet 1.sz. mellékletének 4.b. pontja értelmében a kalkulátorban is megjelölésre kerülnek a „le – és feltöltési sebesség” minőségi mutatói.

**BÉRELT VONALAS INTERNET**

Garantált sebesség	512/512 Kbps	1024/1024 Kbps	2048/2048 Kbps	4096/4096 Kbps
Letöltés	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
E-mail	15 db	15 db	15 db	15 db
Webtárhely	500 MB	500 MB	500 MB	500 MB
Domain név	cégnév.hu	cégnév.hu	cégnév.hu	cégnév.hu
Megosztás	Engedélyezett	Engedélyezett	Engedélyezett	Engedélyezett
Valós IP	16 db fix	16 db fix	16 db fix	16 db fix
Bekötési díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Havi díj	49 000 Ft*	69 000 Ft*	89 000 Ft*	139 000 Ft*

\*nettó árak

**DOMAIN**

megnevezés	tárhely	postafiók	1 éves szerződéssel	2 éves szerződéssel	3 éves szerződéssel
Elsődleges domain név (www.cégnév.hu)	-	-	13 500 Ft/év	12 000 Ft/év (*1500 Ft)	10 800 Ft/év (*2700 Ft)
Másodlagos domain név (www.cégnév.borsodweb.hu)	-	-	400 Ft/hó	-	-
Webplusz csomag (elsődleges domain név+tárhely+e-mail fiók)	100 MB	1 db domainnév@domainnév.hu fiók	22 500Ft/év	20 650 Ft/év (*1850 Ft)	19 800 Ft/év (*2700 Ft)

\*: kapott kedvezmény

Igény szerint .net, .org, .eu, .com végződés is igényelhető

- **Webtárhely**

Tárhely			
	50 MB	100 MB	150MB
<b>1év</b>	15 000Ft+ÁFA/év	20 000 Ft+ÁFA/év	25 000 Ft+ÁFA/év
<b>2év</b>	13 500 Ft+ÁFA/év (*1500 Ft)	18 500 Ft+ÁFA/év (*1500 Ft)	23 500 Ft+ÁFA/év (*1500 Ft)
<b>3év</b>	12 000 Ft+ÁFA/év (*3000 Ft)	17 000 Ft+ÁFA/év (*3000 Ft)	22 000 Ft+ÁFA/év (*3000 Ft)

\*: kapott kedvezmény

- **Server hosting**

Egyedi szerződéskötés alapján.

**RENDSZERFELÜGYELET**

<b>1. karbantartási csomag</b>	
Havi karbantartási díj	Nincs
Egyszeri kiszállási díj	5000 Ft / alkalom
Óradíj	2500 Ft / megkezdett óra
Rendelkezésre állás	Munkanapokon 8:00-16:00

<b>2. karbantartási csomag</b>	
Havi karbantartási díj	3000 Ft/hó/karbantartott számítógép 2000 Ft/hó/karbantartott nyomtató/fax
Egyszeri kiszállási díj	Nincs
Óradíj	Nincs
Rendelkezésre állás	Munkanapokon 8:00-16:00

<b>3. karbantartási csomag (speciális)</b>	
Havi karbantartási díj	A karbantartott számítógépek számának megfelelően, egyedi ajánlat alapján
Egyszeri kiszállási díj	Nincs
Óradíj	Nincs
Rendelkezésre állás	Munkanapokon 8:00-16:00

**LINUX SZOLGÁLTATÁSOK**

Linux szolgáltatások	Ár
Linux operációs rendszer telepítése	40 000 Ft
Router telepítése Linux operációs rendszerre	5 000 Ft
Firewall telepítése Linux operációs rendszerre	5 000 Ft
Proxy, cache szerver telepítése Linux operációs rendszerre	10 000 Ft
FTP, WWW szerver telepítése Linux operációs rendszerre	10 000 Ft
Mail szerver telepítése Linux operációs rendszerre	10 000 Ft
Linux szerver távoli karbantartás	Egyedi ajánlat alapján

**HIRDETÉS**

Egyszerű gif banner	15000 Ft
Animált gif banner	18000 Ft
Egyszerű flash banner	18000 Ft
Animált flash banner	24000 Ft
Interaktív animált flash banner	29000 Ft
Képernyőkímélő	40000 Ft



**b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségek térítése:**

Szolgáltatás megnevezése	Díj Ft	Díj ÁFÁ-val Ft
1; Adminisztrációs díj, számlamásolat, szerződésmásolat díja	144 Ft/oldal	180 Ft/oldal
2; Átírási, szerződésmódosítási díj	1 000 Ft + ÁFA	1 250 Ft
3; Egyszeri bekötési (Bekapcsolási) díj (szerződéstől függően)	30000/7500/3750/0 Ft + ÁFA, illetve Egyedi előfizetői szerződés szerint	37500/9375/4688/0 Ft, illetve Egyedi előfizetői szerződés szerint
4; Csökkentett előfizetési díj	a nettó havi díj 70%-a + ÁFA	a bruttó havi díj 70%-a
5; Havi előfizetési díj	1.sz.melléklet, illetve Egyedi előfizetői szerződés szerint	1.sz. melléklet, illetve Egyedi előfizetői szerződés szerint
6; Fizetési felszólítás díja	1 500 Ft + ÁFA	1 875 Ft
7; Kiszállási díj	7 500Ft + ÁFA	9 375 Ft
8; Expressz kiszállási díj	10 000 Ft + ÁFA	12 500 Ft
9; Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj	külön megállapodás szerint (ÁSZF 19.15.11)	külön megállapodás szerint
10; Bánatpénz	5 000 Ft + ÁFA	6 250 Ft
11; Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	előfizetői szerződés 3.sz melléklet szerint	előfizetői szerződés 3.sz melléklet szerint
12; Előfizető által fizetendő kötbér	ÁSZF 14.12, 15 és 16 pontja alapján	
13; Munkaóra díja	6 500 Ft + ÁFA/óra/fő	8 125 Ft/óra/fő
14; Rácsatlakozási díj	Egyedi előfizetői szerz. szerint	Egyedi előfizetői szerz. szerint
15; Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	Egyedi előfizetői szerződés szerint	Egyedi előfizetői szerződés szerint
16; Visszakapcsolási díj	5 000 Ft + ÁFA	6 250 Ft
17; Vizsgálati díj	5 000 Ft + ÁFA + a mindenkori hatósági díj	6 250 Ft + a mindenkori hatósági díj
18; Stornó okirat költsége	500 Ft + ÁFA	625 Ft
19; Szerződés módosítás postai úton való elküldése	500 Ft + ÁFA	625 Ft

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

## 2. sz. melléklet:



## Szolgáltatás igénybejelentő lap

Igénylő neve: Ügyfél neve  
 Igény bejelentésének ideje: Kelt  
 Igénylő címe: Cím  
 Igénylő telefonszáma: Telefonszám  
 Anyja neve: Anyja neve  
 Igénylő személyi igazolvány száma: Személyi igazolvány száma  
 Igénylő születési ideje: Születési idő  
 Igénylő születési helye: Születési hely  
 Telepítés pontos címe: Telepítés címe  
 Számlázási cím: Számlázási cím  
 Postázási cím: Postacím  
 Választott fizetési mód: Fizetés módja  
 Választott maximálisan elérhető böngészési sebesség (BURST sebesség): BURST böngészési sebesség  
 Választott maximálisan elérhető letöltési sebesség: Letöltési sebesség  
 Választott maximálisan elérhető feltöltési sebesség: Feltöltési sebesség  
 Választott le- és feltöltési sebességhez tartozó minőségi mutatók:  
 Választott letöltési korlát: Letöltési korlát  
 Választott hűségnyilatkozat ideje: Hűségnyilatkozat  
 Internetmegosztást igénylem: Megosztást kér  
 Kiosztott fix Internet Protokoll cím fajtája: Fix IP  
 Voice over IP szolgáltatást igénylem: VOIP szolgáltatás  
 Igényelt WEB tárhely méret: Webtárhely  
 Igényelt domain szolgáltatás: Domain  
 Szolgáltatás várható havidíja: **Havidíj**  
 Szolgáltatás várható egyszeri díja: **Egyszeri díj**  
 Választott 1. e-mail cím: 1.emilcím

Miskolc, Dátum

Ügyfél neve

*Kérjük, az igénybejelentő lapot őrizze meg, kollégáink hamarosan keresni fogják Önt a választott értesítési módon.*

*Amennyiben kérdése merülne fel a szolgáltatásainkkal kapcsolatban a 06/46/504-388-as telefonszámon, vagy személyesen a 3527 Miskolc, József Attila u. 27. alatti ügyfélszolgálaton kaphat felvilágosítást.*

*Köszönjük, hogy érdeklődött szolgáltatásaink iránt!*



## Mérési jegyzőkönyv, igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez

Mérést végezte: A mérést végezte      Mérés felvételének ideje: Mérésre jelentkezett

Mérés elvégzésének ideje: Mérés ideje

---

Igénylő neve: Ügyfél neve

Ügyfél azonosító: M/Egyedi Ügyfélszám

Hozzáférési létesítési pont címe: A telepítés pontos címe

Igénylő, illetve kapcsolattartó neve, telefonszám: Ügyfél neve, Telefonszám

---

GPS koordináták: GPS-koordináták

Bázis adó: Wireless adó

Adótól való távolság: távolság az adótól

Bekötésre kijelölt hely: A megvalósítás helye

Bekötés feltételei: A bekötés feltétele

Tervezett WLAN kliens: Eszköz

Tervezett kültéri antenna: Antenna

Tervezett RF kábel hossza: Kábel

Tervezett rögzítő konzol: Konzol

Kültéri doboz használata szükséges?: Kültéri doboz

Power over Ethernet adapter: POE

**3. sz. melléklet:**  
**ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS A BORSODWEB INTERNET SZOLGÁLTATÁS**  
**IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Dátum

ÉV/SZEgyedi Ügyfélszám sz. Szerződés

amely az alább megjelölt időpontban jött létre a **BorsodWeb Internet Szolgáltató Kft.** (3527 Miskolc, József Attila u. 27. Cégjegyzékszám: 05-09-007640, Adószám: 11845850-2-05, Bankszámlaszám: Citibank Rt, 10800014-00000006-11415141) mint szolgáltató (a továbbiakban: „BorsodWeb” vagy „Szolgáltató”) valamint az Előfizető között, melynek adatai:

**I. Előfizetői adatok**

Név: Ügyfél neve  
 Anyja neve: Anyja neve  
 Leánykori neve: Leánykori név  
 Személyi igazolvány száma: Személyi igazolvány szám  
 Lakcím: Cím  
 Születési hely, idő: Születési hely, Születési idő  
 Napközbeni telefonszáma: Telefonszám  
 fax: Faxszám  
 e-mail: Meglévő email cím  
 A telepítés pontos címe: Telepítés címe  
 Számlázási cím: Számlázási cím  
 Postacím: Postacím  
 Választott 1. e-mail cím: 1.emilcím  
 Fizetés módja: Fizetés módja

**II. Szolgáltatás leírása**

**a. Internet hozzáférés alapszolgáltatás**

Elérhető maximális böngészési sebesség (BURST): BURST sebesség (csak vezeték nélküli internet szolgáltatás esetén)  
 Elérhető maximális letöltési sebesség: Letöltési sebesség  
 Elérhető maximális feltöltési sebesség: feltöltési sebesség  
 Választott le- és feltöltési sebességhez tartozó minőségi mutatók:  
 Letöltési korlát: Letöltési korlát  
 Hűségnyilatkozat: Hűségnyilatkozat (Hűségnyilatkozat lejárta-ig)

**b. Kiegészítő szolgáltatások**

Internet megosztást kér: Megosztást kér  
 Kiosztott fix Internet Protokoll (IP) cím típusa: Fix IP  
 Voice over IP szolgáltatást kér: VOIP szolgáltatás  
 WEB tárhely mérete: Webtárhely  
 Domain szolgáltatás: Domain  
 E-mail szolgáltatás: E-mail darabszám darab

Szolgáltatások havidíja összesen: **Havidíj**

Szolgáltatási havidíjból kapott rendszeres kedvezmény: **Kedvezmény havi**

Szolgáltatások egyszeri díja összesen: **Egyszeridíj**

Egyszeri díjból kapott rendszeres kedvezmény: **Kedvezmény egyszeri**

## 1. Szerződés tárgya

Szolgáltató a mindenkor rendelkezésre álló berendezésekkel és személyzettel az Előfizető részére a Vállalkozási Feltételekben meghatározott, 64.20. SZJ besorolási számú adathálózati szolgáltatást nyújt (A szolgáltatás leírását az 1. melléklet tartalmazza). Az Előfizető határozott (1, vagy 2, vagy 3 év), vagy határozatlan időre megrendeli az általa összeállított szolgáltatási csomagot, melynek tartalma a Szerződés II. számú pontjában van részletezve.

## 2. Szerződés időtartama

A Szerződés határozatlan, vagy határozott időre, a Szerződés megkötésétől számított 1, vagy 2, vagy 3 évig szól, az Egyedi előfizetői szerződés szerint.

Amennyiben valamelyik fél a határozott idejű Szerződés lejárta előtt legalább 30 nappal nem nyilatkozik, a határozott idő letelével (amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg) az Egyedi előfizetői szerződés határozatlan idejű szerződéssé alakul át. Ebben az esetben Előfizető tudomásul veszi, hogy az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott paraméterű csomagnak megfelelő határozatlan idejű szerződésre vonatkozó havidíj összegének megfizetésére köteles.

## 3. Előfizető jogai és kötelezettségei

### 3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A szolgáltatás üzemeltetéséhez szükséges berendezéseket a Szolgáltató biztosítja és tartja karban. A zavartalan működéshez szükséges áramellátást az Ügyfél saját költségére biztosítja.

Az Előfizetői tulajdonú végberendezések műszaki megfelelőségéről az Előfizető köteles gondoskodni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés rendeltetésszerű működéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes anyagi felelősséggel tartozik. Az Előfizető köteles a berendezések megsemmisülése vagy értékcsökkenése esetén a Szolgáltató által kiállított számla alapján megtéríteni a berendezések értékét. Előfizető tudomásul veszi, hogy a berendezések értékét akkor is megtéríti, ha a szerződés megszűnése esetén 30 napon belül nem teszi lehetővé a Szolgáltató részére a szolgáltatás végberendezésének leszerelését.

3.2. Az előfizető kijelenti, hogy az előfizetői adatok a valóságnak megfelelnek.

3.3. Előfizető nyilatkozik arról, hogy a jelen előfizetői szerződés megkötésének időpontjában lejárt, kiegyenlítetlen tartozása a BorsodWeb Kft. felé nem áll fenn.

3.4. A felek a szerződés megszűnése estén kötelesek egymással a szerződés megszűnését követő 5 munkanapon belül elszámolni. Előfizető köteles megfizetni Szolgáltató részére az elmaradt díjakat, továbbá Szolgáltató köteles visszatéríteni a 15.5., és 16.2. pont alapján alkalmazott jóváírást, díjcsökkentést. Felek kötelesek megtéríteni az egymásnak okozott kárt.

Határozott idejű előfizetői szerződés határozott idő lejárta előtt történő Szolgáltató által alkalmazott rendkívüli felmondással (13.1.a)., Előfizető jogutód nélküli megszűnése (13.1.d), illetve Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő megszüntetése esetén Előfizető köteles megfizetni Szolgáltató részére a szerződés megszűnését követő 5 munkanapon belül a határozott idejű szerződés megkötésére tekintettel Előfizető részére biztosított kedvezményeket, 5000 Ft + ÁFA, bruttó 6000 Ft kezelési költséget, valamint egyéb jogos díjakat (pl. de nem kizárólag: fizetési felszólítás díja).

3.5. A Szolgáltatás más címre történő áthelyezésére - költözés esetén - akkor van mód, ha a szolgáltatás technikai feltételei az új címen is adottak. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) írásbeli kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezte, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak. Díja az ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti kiszállási díj, valamint a munkalap szerinti anyagköltség. További információk: ÁSZF 10.2.2. pontja

3.6. Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy hibaelhárítás esetén, amennyiben a meghibásodás az Előfizető érdekkörében merül fel, és nem a Szolgáltató érdekeltségében fordul elő, a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat kifizeti. További információk: ÁSZF 14. pontja

3.7. Előfizető vállalja, hogy minden olyan információt eljuttat a Szolgáltatóhoz, mely a vele való kapcsolatfelvételt segíti. Amennyiben ezt nem teszi meg maradéktalanul, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónak a késedelmes teljesítés miatt Előfizetővel szemben kötelezettsége nincs.

3.8. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az esetleges behajtási eljárás során a szerződésből eredő kötelezettségei alapján a tartozások elismertnek minősüljenek, amely polgári peres eljárásban felhasználható, valamint, hogy személyes adatai a Szolgáltató követelésének érvényesítése céljából harmadik személy számára átadható legyen.

**3.9.** A szolgáltatás egy időben csak 1 db hálózati végponton vehető igénybe, kivéve, ha az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben a megrendelt szolgáltatás megoszthatóságát igényelte.

### **3.10. Router bérlet és Internet megosztás**

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatónál megosztási opcióra fizet elő, és ezért a Szolgáltatónak bérleti díjat fizet, a Szolgáltató engedélyezi az Internet szolgáltatás megosztását. Amennyiben az ügyfél igényli, a megosztási opcióhoz a szolgáltató routert biztosít. A megosztás csak a szerződésben rögzített ingatlanon belül történhet. A megosztás értelmében a megosztott végpontok között a szerződésben rögzített szolgáltatás kerül megosztásra. Az így megosztott számítógépeket a Szolgáltató egy végpontként kezeli, a router-en átfolyó adatokat összegezve dolgozza fel. A router berendezés értéke 30 000 (azaz harmincezer) forint. Amennyiben az Ügyfél a szerződés megszűnésekor nem tud a szolgáltató által biztosított router berendezéssel üzemképes állapotban elszámolni, akkor azt köteles a Szolgáltatónak megfizetni. A router üzemeléséhez szükséges villamosenergia ellátást az Ügyfél biztosítja. A szolgáltató által biztosított router a BorsodWeb Kft. kezelésében marad, így az Ügyfél azt nem kezelheti. Amennyiben az Ügyfél a megosztási opció szolgáltatást nem rendeli meg a Szolgáltatótól, akkor az Internet szolgáltatás megosztására nem jogosult. Ha az ügyfél jogosulatlanul osztja meg a szolgáltatást, súlyos szerződésszegést követ el.

## **4. Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

### **4.1 Létesítés**

Az igénybejelentést (az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az on-line rendszeren keresztül, vagy az ügyfélszolgálati irodán személyesen lehet bejelenteni.

Szolgáltató vállalja, hogy a megrendelés beérkezése után a szükséges felméréseket elvégzi, és a felmérés eredményéről a megrendelőt tájékoztatja. Pozitív elbírálás esetén Szolgáltató a létesítést a szerződéskötést követő 30 napon belül – amennyiben a felek érdekkörén kívül eső elháríthatatlan ok nem akadályozza - köteles elvégezni, illetve a megbízott alvállalkozóval elvégeztetni.

### **4.2 A Szolgáltatás szüneteltetése**

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 5 nappal értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti.

További információk: ÁSZF 11. pontja

### **4.3 A szolgáltatás szünetelése**

Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt (a Szolgáltató hibajavításra rendelkezésére álló időn túl: lásd ÁSZF 6. sz. melléklet) díjfizetésre nem köteles. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott időpontban történő, rendszeres karbantartáson kívüli egyéb ok miatt legalább a 6. sz. mellékletben meghatározott ideig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A 6. sz. mellékletben meghatározott időt meghaladó és Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés esetén (ide nem értve a rendszeres karbantartást) a szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata.

A jóváírás mértéke maximálisan az aktuális hónap havi díja lehet.

Az Ügyfél a kiesett szolgáltatási időt írásban faxon vagy levélben kell, hogy jelezze az érintett hónapot követő 10. napig. Amennyiben ez elmarad, az érintett hónapra a követelés érvényét veszti. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás szüneteltetéséért járó jóváírás összegét kifogásolja, úgy az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 10 napon belül értesítenie kell a Szolgáltatót.

A szolgáltatás szüneteléséért járó jóváírás a hiba bejelentését követő hónap számláján jelenik meg.

További információk: ÁSZF 11. pontja

### **4.4 Adatvédelem, titoktartási kötelezettség**

A Borsodweb Kft (a továbbiakban: "szolgáltató") az Elektronikus Hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226 /2003 (XII. 13) Korm. rendelet 3.§-a alapján adatvédelmi tájékoztatót alkotott, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

Mindkét szerződő fél kijelenti, hogy nem tesz közzé nyilvános értesítést vagy sajtóközleményt a jelen megállapodással és az abban foglalt tranzakciókkal kapcsolatban a másik fél előzetes hozzájárulása nélkül, amely hozzájárulásnak magában kell foglalnia az ilyen közlemény formájához, tartalmához és időzítéséhez való hozzájárulás jogát, de amely hozzájárulás egyébként ésszerűtlen módon vissza nem tartható.

További információ: ÁSZF 5. sz. melléklet

#### 4.5 A felelősség korlátozása

A Szolgáltató a jelen megállapodás hatálya alatt semmilyen további felelősséggel nem tartozik a szolgáltatás vagy a felszerelés tekintetében, keletkezzen bár ez törvényből, szerződésből, hanyagságból, szigorú felelősségből, illetve bármilyen jótállásból, annak hatálya alatt, vagy más módon. A Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás vagy berendezés törvénytelen vagy jogtalan használatáért, valamint bármely, a szolgáltatáson keresztül továbbított üzenet biztonságának vagy bizalmasságának megsértéséből eredő követelésért.

A Szolgáltató nem tehető felelőssé a jelen megállapodás hatálya alatti teljesítés bármely hibájáért vagy késedelméért, amely olyan okokból ered, vagy olyan okok következménye, amelyek kívül esnek ésszerű ellenőrzésen, (például, de nem kizárólag: elháríthatatlan természeti csapások) tűz, áradás, hátrányos időjárási viszonyok, meteorológiai vagy légköri történések vagy zavarok (például, de nem kizárólag: napkitörések), vagy egyéb természeti események, a kormány cselekedetei (például, de nem kizárólag: bármely illetékes kormány, polgári vagy katonai hatóság bármely törvénye, szabálya, rendelete, szabályozása vagy utasítása), nemzeti vészhelyzetek, felkelés, lázadás, háborús cselekmények, polgári zavargások, karantén-korlátozások, embargók, a szállítók, alvállalkozók, eladók és egyéb partnerek, illetve a nyersanyag szállításának kérdései; sztrájkok munkakizárások, munkabeszüntetések és egyéb munkaügyi nehézségek.

#### 4.6 Hibaelhárítás

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatónál telefonon, írásban vagy az ügyfélszolgálatnál telefonon vagy írásban jelentheti be. Szolgáltató munkaidőben élőhangos, munkaidőn kívül üzenetregisztrált hibabejelentő ügyeletet tart fenn, melynek telefonszáma: 46/504-388 faxszáma: 46/504-389. Az ügyfélszolgálati iroda hibabejelentő elektronikus levélcíme: [hibabejelentenes@borsodweb.hu](mailto:hibabejelentenes@borsodweb.hu).

Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához valamint a szolgáltatás használata során alkalmazott szoftverek hibátlan működőképességéért nem vállal felelősséget.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszzerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hiba teljesítés). A hibabejelentés előtti szolgáltatáskimaradásból eredő kárt az Előfizető maga viseli, a bejelentés előtti időszakra a Szolgáltatótól jóváírást nem kérhet, ezért anyagi felelősséget a Szolgáltató nem vállal.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hiba elhárítását legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számítva a 6. sz. mellékletben meghatározott időn belül megkezdeni.

A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. A Szolgáltató azon időszak alatt, amíg a kijavítást átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni és erről Előfizetőt értesítette, vagy az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőre Előfizető javára a hiba kijavításáig kötelezően jóváírandó díjcsökkentést alkalmaz, melynek mértéke naponta: a havi előfizetési díj egy napra eső összege..

További információk: ÁSZF 14. pontja

#### 4.7 Minőség

Szolgáltatásminőségi mutatók: a 345/2004 (XII.22.) Kormányrendelet, majd annak helyébe lépett 229/2008 (IX.12) Kormányrendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 6. sz. melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesítés ellenőrzésére vonatkozó mérési módszer leírása. A 6. sz. mellékletben feltüntetett

szolgáltatási minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak. A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a Kormányrendelet 4. sz. mellékletében szereplő további információkkal együtt a Szolgáltató a tárgyévet követő január 31-ig teszi közzé.

Az első közzététel időpontja 2006. január 31. A 229/2008. (IX.12.) Kormányrendelet 1.sz. mellékletének 4.b. pontja értelmében megjelölésre kerülnek a „le – és feltöltési sebesség” minőségi mutatói.

További információk: ÁSZF 8. pontja, ÁSZF 6. sz. melléklet

## 5. Díjfizetés

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az **1. sz. melléklet, illetve egyedi árajánlat, vagy az on-line kalkulátor** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **on-line kalkulátor, illetve a szerződés** szerinti díjakat köteles fizetni. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési és a rácsatlakozási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

## 6. Fizetési határidő

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

a) naptári havi előfizetés esetén a számla keltétől számított 10 banki munkanap elteltével esedékes

b) éves előfizetés esetén adott naptári évben azon a napon, amely az Egyedi előfizetés megkötésének időpontja : hónap, nap (amennyiben adott naptári évben nincs olyan nap, akkor az azt követő banki munkanap)

Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

a) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel)

b) átutalási megbízás alapján vállalkozási vagy lakossági számláról az Előfizető átutalása

A számla kiegyenlítésének a számlán feltüntetett határidőig kell megtörténnie.

## 7. Számla hiánya, késedelmes fizetés

A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, akinek a számla összegét az azon feltüntetett határnapiig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 banki napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz 10-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben Előfizető a megjelölt határidőben nem jelzi Szolgáltató ügyfélszolgálatának, hogy a számlát nem kapta meg, úgy a díjak nemfizetéséhez fűződő jogkövetkezmények (pl. korlátozás, szüneteltetés, felmondás) szintén alkalmazhatóak Szolgáltató részéről. A felfüggesztés mindaddig érvényben marad, míg a fennálló tartozás(ok) és a visszakapcsolási díj befizetése nem történik meg. Szolgáltató a felfüggesztett időszakokra is jogosult a megállapított díjak beszedésére.

A számla kiegyenlítésének elmaradása nem jelenti a szolgáltatás megszüntetését.

Szolgáltató aktuálisan kiküldött számlájával egyidejűleg, illetőleg aktuális számláján feltüntetheti Előfizető fennálló tartozásainak összegét. Ezen tájékoztatás, egyenlegközlés egyben a fennálló tartozásokra nézve fizetési felszólításnak minősül, melynek rendezésére Előfizetőnek legfeljebb 5 nap áll rendelkezésére.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja

További információk: ÁSZF 12.1., 13., 19.8. pontja

## 8 A Szerződés megszűnése

### 8.1 Előfizető a jelen Szerződést a szerződés időtartama alatt jogosult írásban felmondani, amennyiben:

az Internet szolgáltatást a Szolgáltató és az Előfizető által aláírt, hiánytalanul kitöltött Szerződés kézhezvételét követő 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató érdekkörében felmerült ok miatt nem létesíti. További információk: ÁSZF 13. pontja

Amennyiben Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt, a szerződés Szolgáltató által történő kézhezvételét követő 30 napon belül jelzi Szolgáltató részére, hogy az előfizetői hozzáférési pont kiépítését nem kéri, és a szerződést felmondja, köteles a szolgáltató részére a bánatpénzt megfizetni.

### 8.2 A Szolgáltató jogosult a jelen Szerződést felmondani:

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 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 berendezések forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, 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 a berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.

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

c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén a Szolgáltató az Előfizető hozzáférését azonnali hatállyal korlátozhatja, a hálózaton tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik fél számára elérhetetlenné teheti. Ebben az esetben Szolgáltató kártérítésre nem kötelezhető.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki. Az Előfizető felszólítása céljából Szolgáltató jogosult harmadik felet megbízni. Amennyiben az írásbeli fizetésre történő felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató saját belátása szerint jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 12. pontban foglaltak szerint.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlített és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

Az Előfizető köteles a határozott idejű szerződés - Szolgáltató által történő felbontása esetén a 3.4 pontban lévő fizetési kötelezettségeinek eleget tenni.

További információk: ÁSZF 13. pontja

### **8.3 A Szolgáltató jogosult továbbá a szerződés felmondására,**

ha a Szolgáltatás nyújtását véglegesen meg kívánja szüntetni, illetve ha a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogosultságát elveszti. A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott ok miatt a szerződést írásban 60 (hatvan) napos felmondási idővel mondhatja fel. Határozatlan időtartamú szerződés esetében az Előfizető a Szerződést bármikor, harminc (30) napos felmondási határidővel felmondhatja.

**8.4** Amennyiben az Internet szolgáltatást a BorsodWeb Kft. a Szerződéskötéstől számított 30 napon belül nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított legfeljebb 90 napon belül az előzetes helyszíni felmérés alapján értesítést ad.

**8.5** Előfizető köteles a Szerződés megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül időpontot biztosítani a nála elhelyezett, a BorsodWeb Kft. tulajdonában lévő eszközök leszereléséhez. Ezen időpont letelte után a BorsodWeb Kft. minden további értesítés nélkül jogosult kiszámlázni egyösszegben az Előfizető felé az elhelyezett eszközök értékét.

## **9. Záró rendelkezések**

Amennyiben a Szerződésben foglalt bármely kikötés ellentétes a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) meghatározott, azonos tárgykört érintő rendelkezéssel, úgy a felek szerződés szerinti jogviszonyára a Szerződésben foglalt rendelkezés az irányadó.

A Szerződésben nem szabályozott tárgykörben a Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF), valamint a hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

A jelen szerződést a felek elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt írják alá.

**10.** Alulírott Előfizető hozzájárulok, hogy a Szerződés létrehozása érdekében, valamint a számlázáshoz szükséges személyes adatokat a Szolgáltató a szükséges ideig kezelje.

Kelt: Miskolc, **Dátum**

-----  
BorsodWeb Kft.

-----  
Ügyfél neve

## 1. számú melléklet

### BorsodWeb BWDSL, MOZAIK Internet szolgáltatás (szolgáltatás leírás)

#### A kapcsolat jellemzői

- Napi 24 órás, folyamatos, Internet elérés
- Kedvező ár/teljesítmény viszony
- Tervezhető, fix havidíj
- Korlátlan internetes adatforgalom
- 0-24 órás hálózat felügyelet
- A végpont szerver üzemeltetésére alkalmas
- Telepítés a pozitív eredményű felmérés utáni szerződéskötéstől számított 30 nap (lásd Szerződés 8.1.)
- Rendelkezésre állás: 95% (további információk: ÁSZF 8. pontja)
- Vezetékes telefon mellőzhetősége.

A vezeték nélküli Internet elérés 2,4 GHz mikrohullámú frekvencián érhető el. A sugárzás egészségre nem ártalmas, az adóteljesítmény maximálisan 100 mW, ami egy mobiltelefon sugárzásának 1/20 része (ha a mobil rossz vételi körülmények közt ad). A szolgáltatás igénybevételehez nincs szükség telefonvonalra, valamint a rendszer önállóan, függetlenül működik a kábeles szolgáltatásoktól is. A szolgáltatás teljes egészében a BorsodWeb Kft hálózatára épül, heti 7 napos, napi 24 órás hálózat felügyeletet működtetünk. A folyamatos összeköttetést biztosító szolgáltatások esetében minden kapcsolat esetében egyedi felügyeletet biztosítunk. Szolgáltatási díjaink nem függenek az átvitt beszéd- vagy adatforgalom nagyságától, csak az igényelt adatátviteli sebességtől. A Mikrohullámú vonalak kiépítése minden esetben egyszeri kiépítési díjat is von maga után. A kiépítés ügyintézését a BorsodWeb Kft. átvállalja a Felhasználótól.

#### Minimális hardver feltételek

- Pentium 100MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 32 MB RAM (ajánlott legalább 64MB)
- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 MB szabad terület)
- Ethernet hálózati kártya

#### Minimális szoftver feltételek

- Windows 95, 98, Me, NT4, 2000, XP, Linux operációs rendszer

## 2. számú melléklet

### Szolgáltatások meghatározása

MOZAIK csomag:	A BWDSL szolgáltatások szabadon paraméterevezhető változata
Böngészési sebesség (BURST sebesség):	Böngészéskor minden új honlap megnyitásakor, és e-mailek letöltésekor 10 másodperces időtartamra életbe lépő, az Ügyfél hálózati végpontja felé irányuló adatforgalom által elérhető maximális érték kbps-ben.
Letöltési sebesség:	Az Ügyfél hálózati végpontja felé irányuló adatforgalom által elérhető maximális érték kbps-ban
Feltöltési sebesség:	Az Ügyfél hálózati végpontja felől irányuló adatforgalom által elérhető maximális érték kbps-ban
Minőségi mutató:	A 229/2008. (IX.12.) Kormányrendelet 1.sz. mellékletének 4.b. pontja értelmében megjelölésre kerülnek a „le – és feltöltési sebesség” minőségi mutatói.
Letöltési korlát:	Az Ügyfél hálózati végpontja felé irányuló adatforgalom által elérhető maximális érték Gigabyte-ban egy hónapra vetítve
E-mail címek:	A Szolgáltató által biztosított elektronikus levelezési fiók
Webtárhely:	Rendelkezésre álló tárterület (aktiválás konkrét igény esetén)
Domain név:	1 db domain név regisztrációja + domain fenntartás a szerződés idejéig
Fix IP cím:	Előre meghatározott, állandó Internetes ügyfélazonosító
Privát IP cím:	A Szolgáltató által belső használatra kiosztott Internetes ügyfélazonosító, melyet direkt módon nem lehet elérni az Internet felől
Valós IP cím:	A Szolgáltató által kiosztott Internetes ügyfélazonosító, melyet direkt módon lehet elérni az Internet felől
Megoszthatóság*:	E szolgáltatás keretein belül szolgáltató engedélyezi az ügyfél részére, hogy a végponton internet szolgáltatás megosztására alkalmas berendezést üzemeltessen
VOIP opció:	Voice over IP szolgáltatás igénybevétele alkalmas berendezés bérlettel
Tűzfal védelem:	Bővebb információról technikai kollégáink adnak felvilágosítást.
Dial up back-up:	A mikrohullámú szolgáltatás meghibásodása és használhatatlansága esetére a felhasználó részére modemes alapú szolgáltatás rendelkezésre állása.

*\*Több számítógép csatlakoztatása esetén csak egy háztartáson belül engedélyezett a megosztás! A továbbszolgáltatás súlyos szerződésszegésnek minősül, és azonnali felmondással jár a Szolgáltató részéről.*

## 3. számú melléklet

### Végberendezések értékei

**kábelmodem: bruttó 17 400 Ft**  
**vezeték nélküli modem: bruttó 24 800 Ft**  
**router: bruttó 7 500 Ft**  
**vezeték nélküli router: bruttó 14 500 Ft**  
**tápegység: bruttó 3 500 Ft**  
**POE tápfeladó: bruttó 2 000 Ft**  
**konzol: bruttó 2 000 Ft**

## 4. számú melléklet

### Minőségi paraméterek

Szolgáltató vállalja, hogy Előfizető részére a mikrohullámú szolgáltatását megfelelő minőségben nyújtja. Megfelelő minőségű szolgáltatás: lásd ÁSZF 6. sz melléklete, illetve ÁSZF 8.5 és 8.6 pontjait.

#### **4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

##### **1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez:**

###### **Nemzeti Hírközlési Hatóság**

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.  
 Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.  
 Telefon: 1-457-7100  
 Telefax: 1-356-5520

###### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda**

Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.  
 Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf.997.  
 Telefon: 1-468-0500  
 Telefax: 1-468-0509

###### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda**

Cím: 7624 Pécs Alkotmány u. 53.  
 Levelezési cím: 7602 Pécs PFÜ Pf.: 459.  
 Telefon: 72-508-800  
 Telefax: 72-508-808

###### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda**

Cím: 4025 Debrecen Hatvan u. 43.  
 Levelezési cím: 4001 Debrecen Pf.230.  
 Telefon: 52-522-122  
 Telefax: 52-417-857

###### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda**

Cím: 3529 Miskolc Csabai kapu 17.  
 Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf.391.  
 Telefon: 46-555-500  
 Telefax: 46-411-475

###### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda**

Cím: 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.  
 Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.689.  
 Telefon: 62-568-300  
 Telefax: 62-568-368

###### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda**

Cím: 9400 Sopron Kossuth L. u. 26.  
 Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.123.  
 Telefon: 99-518-500  
 Telefax: 99-518-518

##### **2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:**

Budapest Főváros Közigazgatási Hivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 1088 Budapest, József krt 6. Tel: (1)4594917, (1)4594870

Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 7621 Pécs, József Attila utca 19. Tel: (72)215904, Fax: (72)525572

Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3. Tel: (76)513765, (76)481-027

Békés Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4. Tel: (66)441352

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 3531 Miskolc, Győri kapu 24/b. Tel: (46)500380, Fax: (46)500381

Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 6741 Szeged, Török utca 8. Tel: (62)420931, Fax: (62)425335

Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Tel: (22)311577, Fax: (22)514791  
Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9022 Győr, Árpád út 32. Tel: (96)514484, Fax: (96)514488  
Hajdú-Bihar Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
4024 Debrecen, Vármegyeháza utca 1/a. Tel: (52)507582, Fax: (52)507598  
Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3300 Eger, Kossuth Lajos utca 9. Tel: (36)517138, Fax: (36)517206  
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
5000 Szolnok, Ságvári Endre krt 4. Tel: (56)513827, Fax: (56)343603  
Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
2800 Tatabánya, Fő tér 36. Tel: (34)511216, Fax: (34)511217  
Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Tel: (32)520489, Fax: (32)520490  
Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
1052 Budapest, Városház utca 7. Tel: (1)3182681, Fax: (1)3181639  
Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7400 Kaposvár, Fő utca 57. Tel: (82)410026, Fax: (82)424151  
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. Tel: (42)414351, Fax: (42)310705  
Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7100 Szekszárd, Mártírok tere 11-13. Tel: (74)501260, Fax: (74)411749  
Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9701 Szombathely, Berzsényi D. tér 1. Tel: (94)506510, (94)312177  
Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Tel: (88)579342, Fax: (88)579337  
Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső utca 10. Tel: (92)313597  
Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség  
1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1)459-48-00

### **3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:**

Gazdasági Versenyhivatal  
1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

### **4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

Miskolci Önkormányzat jegyzője  
(3525 Miskolc, Városház tér 8., tel: 46-512-709)

### **5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Miskolc Városi Bíróság  
(3525 Miskolc, Dózsa Gy. u. 4., tel: 46-343-891)

## 5. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat

### Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

1. A Borsodweb Kft (a továbbiakban: "szolgáltató") az Elektronikus Hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226 /2003 (XII. 13) Korm. rendelet 3.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

#### 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1959. évi XX. törvény 59.§. (1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 154.§-ában foglalt rendelkezések;
- e) Az Elektronikus Hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

a) *Személyes adat:* bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel 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. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

b) *Adatkezelés:* az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;

c) *Adatfeldolgozás:* az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

d) *Adattovábbítás:* ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;

e) *Nyilvánosságra hozatal:* ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz.

f) *Adatkezelő:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

g) *Adatfeldolgozó:* Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

h) *Gépi feldolgozás:* A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

i) *Adattörlés:* Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

#### 3. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

3.1 A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

3.1.1. Szolgáltató tehát az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai

e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;

f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai;

3.1.2.A Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- a) az Előfizető neve;
- b) az Előfizetői állomás azonosítója;
- c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b) ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
- f) az Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus;
- h) pénzügyesen keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
- i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
- k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei;

3.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti - és egy évig megőrzi - a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői / bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját

3.1.4 Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást.

### 3.2 Az adatkezelés módja

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon, valamint az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy a jogszabályban rögzített adatok kezeléséhez hozzájárul.

Az előfizetői szerződés megkötésekor Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 3.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi.

Az automatizált adatfeldolgozás esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott matematikai módszerről és annak lényegéről.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú közlemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

#### **4. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama**

A Szolgáltató a fentebb felsorolt adatokat a szerződés megszűnéséig, illetve a szerződésből fakadó esetleges igények elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 3 (három) évig kezeli:

- a) az előfizetői állomás azonosítója;
- b) az előfizető címét, állomása típusa;
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) hívó és hívott előfizetői számok;
- e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) a szolgáltatás dátuma;
- h) díjfizetéssel és díjtarozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei

Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

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

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

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

##### **5.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás**

A szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást a Magyar Köztársaságnak az Európai Unióhoz történő csatlakozását követően úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

##### **5.2. Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás**

###### **5.2.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók**

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyféltájékoztatót végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

###### **5.2.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:**

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közvadás bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

##### **5.3. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás**

A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó



- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 4. pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 5.2.2 pontban meghatározott szervezetek;
- c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

#### 5.4. A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

#### 5.5 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§. (5) szakasza alapján az előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, vagy – amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- d) tiltakozást előterjeszteni
- e) hatósági jogérvényesítésre

##### 5.5.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást.

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja. Amennyiben az Előfizető ügyfélszolgálati bejelentését a Szolgáltató rögzítette, és annak tartalmát az előfizető meg kívánja ismerni, úgy a Szolgáltató azt számára az ügyfélszolgálati irodában történő személyes megjelenése esetén biztosítja.

##### 5.5.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz.

##### 5.5.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről, Igénylőről, Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírás, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

##### 5.5.4 Tiltakozási jog

Az Előfizető, Felhasználó, Igénylő tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni

mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - e törvény szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében - e törvény szerint – bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el.

Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### 5.5.5 Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, Igénylő, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Miskolci Városi Bíróság illetékes.

Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 6. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és / vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

#### **6. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége**

Neve: Tarczali Zsófia

Beosztása: Ügyfélszolgálati vezető

Címe 3527 Miskolc, József Attila u. 27. II/1.

tel.: 46-504-388

fax.: 46-504-389

email: [ugyfelszolgalat@borsodweb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@borsodweb.hu)

A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást

## 6. sz. melléklet: Minőségi célértékek és meghatározásuk

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	minimálérték	célérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban	A szolgáltató, támogató, nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	28
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	70
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató támogató rendszere, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartó rendszere alapján	százalék	95	96
4. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése a) a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban(év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere, eseményügyeleti naplók alapján	perc	4320	4200
b) Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján, váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti napló	perc	5760	5400
5. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.	Az igazoló adatok előállításához használt teszrendszer			
maximum letöltési érték				garantált sávszélesség	garantált sávszélesség
256			kbps	128	128
384			kbps	128	128
512			kbps	128	128
640			kbps	128	128
768			kbps	128	128
1024			kbps	128	128
1536			kbps	1024	1024
2048			kbps	1024	1024
4096			kbps	1024	1024
maximum feltöltési érték					
64			kbps	32	32
128			kbps	32	32
256			kbps	32	32
384			kbps	32	32
512			kbps	32	32
1024			kbps	256	256
1536			kbps	256	256
6. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest	Tesztrendszer által rögzített adatok	db	0	0
<p>Magyarázat: Az Internet szolgáltatás alapja az IP csomag-kapcsolt technológia, így a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt küldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott. A hibásan érkezett csomagok, és azok újraküldése miatt az átvitel látszólagos (szubjektív) sebessége csökken.</p>					
7. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja	nap	30	14

## 7. számú melléklet: Hálózathasználati irányelvek

Az ISZT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP – Acceptable Use Policy)

A folyamatosan frissített on-line verzió megtalálható a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> honlapon.

### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a „Netiquette” jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISZT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet-szolgáltató követelje meg ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

### 2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a Szolgáltató Irányelveit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az ügyfelek tájékoztatását, figyelmeztetését, és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos, vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali felfüggesztésére és megszüntetésére is sor kerülhet.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak részéről.

3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt, vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Tilos a szolgáltatást becsúszás, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megaláztató tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.

3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.

Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

3.13. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing)

A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. Biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. Számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1 Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéréstlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni.

Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (1. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéréstlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikusan figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.

4.4 Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználó hozzáférés megbénítása szándékával. (mail bombing)

4.5. Tilos küldeni, illetve továbbítani „hólabda” leveleket (chai letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamit függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikát alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

#### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

Az ügyfélnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy „contact” személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez.

Az ügyfélnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét („contact” információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A „contact” információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

#### **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és az Irányelvekbe ütköznek. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a 150 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat). Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszűnését eredményezhetik (ÁSZF 12.1. és 13.5. pontja)

#### **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhetővé tenni.