

# SYSTEM CONSULTING RT.

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Internet hozzáférés, és a Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatásra

### 1. A Szolgáltató adatai

#### 1.1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye és levelezési címe

A Szolgáltató cégneve: **System Consulting Rt.**

A szolgáltató cégjegyzék száma: 01-10-043587

A szolgáltató adószáma: 12301250-2-44

A Szolgáltató székhelye: 1026 Budapest, Béla király út 30/c.

A Szolgáltató levelezési címe: 1535 Budapest, 114 Pf.: 709.

A Szolgáltató nyilvántartási száma: HBB-5385-14/2002

#### 1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződési feltételek betartása esetén a szerződés időtartamára folyamatosan biztosítja, karbantartást és hibaelhárítást végez.

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszámon telefonon, vagy levélben jelentheti be a hibákat.

##### **A hibabejelentő telefonszáma:**

8 0 20-20-32 munkanapokon 9-17 óráig

30 677-8909 minden egyéb időben

##### **Az ügyfélszolgálati iroda címe:**

3200 Gyöngyös, Vármegyeház tér 1.

e-mail címe: [ugyfelszolgalat@system.hu](mailto:ugyfelszolgalat@system.hu)

Web címe: [www.system.hu](http://www.system.hu)

##### **Az ügyfélszolgálati iroda ügyfélfogadási ideje:**

Munkanapokon: 9.00-17.00

Munkaszüneti napokon, illetve munkanapokon a munkaidőn kívül, (17.00 órától másnap reggel 9.00 óráig) a Szolgáltató telefonos technikai

ügyfélszolgálatot tart fenn. Ezen időszakokban a hibabejelentés a megadott telefonszámokon lehetséges. Szolgáltató jogosult az év során egyes napokon a nyitvatartását a honlapján előre meghirdetettek szerint módosítani.

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai felügyeleti rendszert működtet.

A Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető telefonon, vagy levélben bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

## **2. Az ÁSzF tárgya és hatálya**

### **2.1. Az ÁSzF célja, tárgyi és személyi hatálya**

Az ÁSzF a Szolgáltató által nyújtott nem koncesszióköteles, országos és/vagy nemzetközi nyilvános Internet szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatást a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel nyújtja.

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

### **2.2. Az ÁSzF időbeli és területi hatálya**

Az ÁSzF a Szolgáltató szolgáltatási engedélyének érvényességi ideje alatt hatályos.

Az ÁSzF a Magyar Köztársaság területére, a Szolgáltató szolgáltatói engedélyében meghatározott működési területre és tevékenységekre hatályos.

### **2.3. Közzététel**

Az ÁSzF, a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk a szolgáltatás megkezdésének napjától a Szolgáltató telephelyén, az ügyfelek részére nyilvános ügyfélszolgálati irodában, továbbá az Interneten a [www.system.hu/aszf](http://www.system.hu/aszf) címen rendelkezésre állnak. Az ÁSzF-ről, az azokban bekövetkezett változásokról, a hatályos szerződési feltételekről, a díjakról az ügyfélszolgálat iroda telefonon keresztül is folyamatos tájékoztatást nyújt ügyfelei részére.

Az Előfizetőket, előfizetői szerződést érintő fontosabb változások – különösen azon változások, amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek - levélben, elektronikus levélben és/vagy a mindenkor megtalálható web oldalakon válnak a nyilvánosság számára elérhetővé. Egy szerződést érintő feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - elfogadta vagy tudomásul vette.

### 2.3.1. Értesítés

Az ÁSzF-nek Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása esetén Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatása érdekében az ÁSzF megváltozását a hatályba lépést megelőzően legalább 30 nappal korábban az ügyfélszolgálaton, továbbá az Interneten közzéteszi, valamint a módosítással érintett Előfizetőket a módosításról a fenti határidő figyelembe vételével külön is értesíti.

Az ÁSzF megváltoztatásáról szóló értesítésben Szolgáltató az Előfizetőt legalább az alábbiakról tájékoztatja:

1. az ÁSzF módosított rendelkezéseire való pontos utalást;
2. a módosítások lényegének rövid leírását;
3. a módosítások hatálybalépésének időpontját;
4. a közzétett ÁSzF elérhetőségét;
5. amennyiben az előfizetői díjak módosulnak, úgy a módosított díj összegét;
6. azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági döntést, illetve lényeges körülményt, mely a módosítást indokolja; továbbá
7. az Előfizetőt az ÁSzF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Egyoldalú szerződésmódosítás esetén Előfizető köteles írásban tett nyilatkozatban a módosított ÁSzF elfogadásáról, vagy elutasításáról nyilatkozni.

1. Amennyiben az ÁSzF módosítására díjváltozás miatt kerül sor, az Előfizető részéről a nyilatkozattétel elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül. Az Előfizető számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás – a ráutaló magatartással létrejött szerződés kivételével – kizárólag akkor hatályosul, amennyiben Előfizető annak elfogadásáról írásban nyilatkozik. Az ilyen esetben nem minősül a szerződési ajánlat elfogadásának az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása.

## 3. A szolgáltatás leírása

### 3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A Szolgáltató Előfizetői számára az elektronikus hírközlésről szóló törvényben meghatározott koncessziós körbe nem tartozó, a nyilvánosság számára hozzáférhető Internet elérést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatást (továbbiakban: Alapszolgáltatások), illetve ezen szolgáltatáshoz kapcsolódó, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat (továbbiakban: Kiegészítő szolgáltatások) nyújt. A Kiegészítő szolgáltatásokat az ÁSzF 1. számú melléklete

részletesen tartalmazza.. A System Rt. összes szolgáltatása szélessávú szolgáltatásnak minősül.

## **ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:**

### **A) Internet hozzáférés szolgáltatás**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések, valamint az előfizetői végberendezések és központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása, a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, és az adatok adott címre való továbbítása.

A Szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges hatósági engedélyekkel, minőségtanúsító okiratokkal, illetve megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és kommunikációs csatornákkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A Szolgáltató a szolgáltatás keretében szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely minden esetben a Szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely kommunikációs csatornán keresztül a nyilvános Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

Bérelt vonalas elérésnél szélessávú állandó Internet kapcsolatot biztosít a Szolgáltató az Előfizető részére 10Base-T Ethernet interfészen a szolgáltatás hozzáférési pontban. Bérelt vonalas sáv szélesség 64, 128, 256, 512 Kbit/s, 1, 2 Mbit/s lehet, ill. a felek ettől eltérő sáv szélességben is megállapodhatnak. A bérelt vonalas kapcsolat dedikált hozzáférés ezért nem igényel kapcsolat felépítést, állandó megszakítás mentes Internet kapcsolatot biztosít az Előfizető számára.

A bérelt vonalas kapcsolat során a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtáshoz más szolgáltatók eszközeit és közreműködését veheti igénybe.

SpaceNet szolgáltatás esetén a szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül szolgáltatás hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére. A szolgáltatás 10Base-T interfészen Ethernet kapcsolaton jön létre. A kapcsolódás során az Előfizető egyedi felhasználói nevének és ehhez tartozó jelszavának valamint az Előfizető tulajdonát képező hálózati adapter MAC címének azonosításán alapuló ellenőrzés történik. Sikeres azonosítást és ellenőrzést követően használható a szolgáltatás. A felhasználói nevet és a jelszót a Szolgáltató a szerződéskötéskor adja meg az Előfizető részére, vagy azt megrendeléskor az Előfizető maga választhatja meg. Az Előfizető tulajdonát képező hálózati adapter MAC címét Előfizető a szerződéskötéskor köteles megadni. Hálózati adapter cseréje esetén a szolgáltatás csak az új MAC cím regisztrálása után vehető igénybe. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezéssel. A Szolgáltató a kapcsolatot 12 óra folyamatos bejelentkezést követően megszakíthatja.

A megszakítást követően Előfizető az újbóli azonosítását követően ismét felkapcsolódhat a hálózatra.

SpaceNet hozzáférés esetén a Szolgáltató saját (Réz, Üveg vagy Mikrohullámú) hálózatán általában switch porton 10Base-T hálózati kapcsolaton keresztül biztosít Internet hozzáférést. Egy felhasználós rendszerek esetében, ahol egy mikrohullámú interfész egy felhasználót szolgál ki (pl. kertvárosi övezet, sorházak, stb.) a felhasználó a helyi adottságoktól függően Ethernet felületen vagy Wireless PC kártya segítségével kapcsolódik a hálózathoz. Közösségi rendszerek esetében, ahol egy mikrohullámú interfész több felhasználót képes kiszolgálni (pl. lakótelepi környezet), a felhasználó a kiépítendő helyi nagysebességű LAN hálózaton kapcsolódik a rendszerhez. SpaceNet hozzáférés esetén az átlagos sávszélesség 128, 256, 384, 512 Kbit/s, 1, 2 Mbit/s lehet, ill. a Felek ettől eltérő sávszélességben is megállapodhatnak. SpaceNet mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékek: a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az Előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

A nyilvános Internet hálózat teljes körű elérése az Előfizetők számára lehetőséget teremt a különböző Internet alkalmazások igénybevételére, így különösen elektronikus levelezésre (E-mail), levelezési listák létrehozására (Mailing List), hálózati hirdetésre (News), távoli számítógép elérésére (Telnet), adatállományok átvitelére (FTP), elektronikus csevegésre (IRC), web oldalak megtekintésére (WWW), különböző keresőprogramok működtetésére, beszédátvitelre (VoIP) stb.

Az alap- és kiegészítő szolgáltatások részletes leírását az ÁSZF 1. és 2. számú "Szolgáltatások", illetve „Díjszabás” elnevezésű mellékletei tartalmazzák.

### **C) Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás**

A számítógépes hálózaton alapuló szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja Előfizetői számára – különleges adatátviteli formaként – a fax- és hangjelek továbbítását. A VoIP szolgáltatás kizárólag az Internet hozzáférés (3.1/A.), vagy a Privát LAN (3.1/B.) szolgáltatás egyidejű igénybevétele mellett lehetséges.

Az IP alapú beszédátviteli szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Előfizetők a Szolgáltató hálózatán belül más Előfizetők számítógépéhez kapcsolódjanak, és azon keresztül fax- és hangátviteli kapcsolatot alakíthassanak ki a másik számítógéppel, Előfizetővel.

Az IP alapú beszédátviteli szolgáltatás minősége – mindenekelőtt a beszédkésleltetés és hangminőség tekintetében – nem azonos a korszerű nyilvános távbeszélő szolgáltatás (PSTN) vagy mobil rádiótelefon-szolgáltatás (GSM) szokásos minőségével. Az IP alapú beszédátvitel során nem teljesül a beszéd közvetlen átvitele és kapcsolása valós időben, hanem az átviteli rendszeren az analóg jel késleltetést szenved. A késleltetés napszak, forgalmi helyzet és viszonylat függvényében ingadozhat. Emellett fennáll a beszéd-csomagok elvesztésének valószínűsége, ami a beszédhang rövididejű kimaradásával járhat (ld. a 8.1. pont alatt).

A VoIP szolgáltatás nem távközlési hálózat-specifikus, az Előfizetők a szolgáltatás hozzáférési ponthoz bármely A. pont szerinti Internet szolgáltatásunk megrendelésekor létesített SzHP-n keresztül csatlakozhatnak.

A Szolgáltató az Előfizetők egyedi igénye esetén az Alap- és Kiegészítő szolgáltatások tetszőleges kombinációját tartalmazó szolgáltatásokat is nyújthat az előfizetői szerződésben foglalt feltételek szerint.

### **Az egyes alapszolgáltatások igénybevételének módja**

A Szolgáltató által nyújtott alapszolgáltatások nyilvánosak, így az egyes alapszolgáltatásokat a Szolgáltatóval az ÁSZF 4.1.1. pontjában rögzített formai és eljárási szabályok szerint megkötött előfizetői szerződés alapján bárki igénybe veheti.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon minden esetben a Szolgáltató vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló alvállalkozó biztosítja.

Az Előfizető köteles gondoskodni a kommunikációs csatornára való csatlakozáshoz szükséges, hatósági engedéllyel (típusjóváhagyással), illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezés (modem, router, gateway) beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről. A Szolgáltató minden segítséget és szakmai támogatást biztosít a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára.

Az Előfizető a szolgáltatást az alkalmazott kommunikációs csatornától függetlenül bármely szabványos RJ-45-ös csatlakozási felületű interfésszel (pl.: 10/100-as normál Ethernet hálózati kártyával rendelkező számítógép) igénybe veheti.

Az Előfizető és a Szolgáltató távbeszélő alközpontjai között kiépített bérelt vonali kapcsolaton keresztül is kapcsolódhat.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltatóval.

Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a hálózaton történő információcsere.

Az igénybevételhez szükséges ügyfél oldali berendezések (modemek, routerek, számítógépek) beszerzését, az azokon futó programok helyszíni installálását, a

kiépítendő vonalak megrendelését Szolgáltató külön megegyezés szerint vállalja, egyébként ezek biztosítása az ügyfél feladata.

A szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátozott.

### **3.3. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

A Szolgáltató egyéb nyilvános szolgáltatók távközlő hálózatához való kapcsolódását együttműködési szerződések határozzák meg.

A szolgáltatások közvetlen telefonos behívással vagy a nyílt Internet hálózatról érhetők el, megfelelő hitelesítés után.

Amennyiben a Szolgáltató újabb összekapcsolási szerződéseket köt társszolgáltatóval, az új hozzáféréseket nyilvánosságra hozza (ld.: 2.3. pont).

### **3.4. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai**

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (pl.: számítógépeket, modemeket, routereket), illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot kapcsolhat.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezen túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából.

### **3.5. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó Kiegészítő szolgáltatások és igénybevételük módja**

A Szolgáltató az Alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan az Előfizetők igénye szerint további Kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt az alábbiak szerint:

- E-mail postafiók szolgáltatás
- Szerver tárhely szolgáltatás
- Domain Name Service (DNS) karbantartás
- Domain név regisztráció ügyintézés

A Kiegészítő szolgáltatások részletes leírását az ÁSZF 1. számú mellékletében foglalt "Szolgáltatások", illetve a 2. számú mellékletben foglalt „Díjszabás” elnevezésű melléklete tartalmazza.

A Kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetők az Alapszolgáltatások részeként vagy külön megrendelés alapján vehetik igénybe az előfizetői szerződésben foglalt feltételek szerint.

## **4. Az előfizetői szerződés**

Előfizető az, akivel a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére az ÁSzF-ben, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

### **4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

#### **4.1.1. Szerződéskötés**

A Szolgáltató és az Előfizető a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan előfizetői szerződést kötnek. A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

Amennyiben a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizetői szerződés egy példányát Előfizető rendelkezésére bocsátja. Írásban megkötésre kerülő előfizetői szerződés esetén a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti/intézményi előfizetőként kívánja-e igénybe venni. Abban az esetben, ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik meg az Előfizető az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az ügyfélszolgálaton az első díjfizetés esedékességéig, a rendszeresített nyomtatvány kitöltésével teheti meg ingyenesen. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú nyilatkozatával visszavonhatja, vagy módosíthatja.

A szerződéskötés az Előfizető által a Szolgáltató részére eljuttatott írásbeli megrendelés alapján történik. A felek egyetértése esetén a szerződéskötésre írásbeli megrendelés nélkül, közvetlenül is sor kerülhet.

Az Előfizető megrendelésének legalább a következő adatokat tartalmaznia kell: Az Előfizető neve (cégneve), címe (székhelye), a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege, darabszáma az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása az igénybejelentés helye, időpontja.

Szolgáltató a beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi. Amennyiben az Előfizető megrendelése nem megfelelő, úgy a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 napon belül határidő megjelölésével felhívja az Előfizetőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felhívására sem tesz eleget adatai kiegészítésének, úgy megrendelését a nyilvántartásból Szolgáltató törölheti.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére illetve a szolgáltatás megindítására 30 napon belül képes, úgy a megrendelés beérkezését követő 15 napon belül írásban megteszi szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján.



Az előfizetői szerződés azon a napon lép hatályba, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos, az érintett Előfizetőre vonatkozó szerződési feltételeket a szerződő felek az előfizetői szerződésben rögzítik.

A Szolgáltató az Alapszolgáltatások igénybevételéhez általános előfizetői szerződésmintákkal rendelkezik, de egyedi igények esetén speciális előfizetői szerződések is létrejöhetnek.

Az előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

*egyéni Előfizető esetében:*

1. a természetes személy előfizető neve, leánykori neve,
2. anyja neve, születési helye, ideje,
3. lakóhelye, tartózkodási helye.

Egyéni Előfizető esetében, amennyiben a természetes személy Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, úgy az előfizetői szerződésnek a természetes személy törvényes képviselőjének fenti adatait is tartalmaznia kell.

*üzleti/intézményi Előfizető esetében:*

1. a cég/intézmény pontos megnevezése,
2. székhelye (telephelye),
3. cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
4. bankszámlaszám;

Az előfizetői szerződés a kötelező tartalmi elemeken kívül az alábbi feltételeket, körülményeket is tartalmazza:

*mindkét előfizetői kategóriában:*

1. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye),
2. a belépési díj mértéke,
3. a díjkiegyenlítés módja,
4. az előfizetési, azonosítási szám(ok),
5. a csatlakoztatott végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
6. az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
7. az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások,
8. a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
9. az általános szerződési feltételektől való eltérések.

Az előfizetői szerződésekben a fenti elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

#### 4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

A Szolgáltató a hozzáférési pont létesítése tekintetében jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint jár el.

A létrejött előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb 30 napon belül a hálózathoz kapcsolódó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Internet szolgáltatásokat a szerződés tartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

#### 4.1.3. A szerződés hatálya

Az előfizetői szerződés - amennyiben a felek másként nem állapodnak meg - határozatlan időtartamra jön létre, és Magyarország teljes területén hatályos mindaddig, amíg a Szolgáltató érvényes szolgáltatási engedéllyel rendelkezik.

### 4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása

#### 4.2.1. Alkalmi szolgáltatás

A felek megállapodhatnak abban, hogy az előfizetői szerződés közöttük határozott időtartamra jön létre ("Alkalmi előfizetői szerződés"). Az Alkalmi előfizetői szerződés időtartamát a felek az előfizetői szerződésben állapítják meg, amely nem haladhatja meg a hat hónapot. Az alkalmi szolgáltatásért járó ellenértéket a felek az Alkalmi előfizetői szerződésben rögzítik.

#### 4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

Amennyiben a felek másként nem állapodnak meg - az Előfizetői bejelentésére - a szolgáltatás szünetelhet (ld.: 5.1.4. pont).

A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, írásbeli tájékoztatása mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg.

#### 4.2.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése

A felek kölcsönös megállapodása esetén az előfizetői jogviszony szünetel. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

### **4.3. Az előfizetői igények kezelése**

#### **4.3.1. Nyilvántartás és értesítés**

Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató kereskedelmi részlege végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységeivel összhangban (ld.: 1.2. pont).

A részleg feladata többek között az igénybejelentés nyomtatványainak kezelése, a szerződéskötések bonyolítása.

Az előfizetői igényeket a Szolgáltató a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető igénytől való visszalépése esetén a nyilvántartásból törli.

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését biztosítani tudja, úgy az igénybejelentés alapján 15 munkanapon belül írásban megteszi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó cégszerű ajánlatát.

A nyilvántartásba vételekor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját ügyfeladatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik (ld.: 5.1.2. pont). Az adatok bizalmas kezelését a Szolgáltató jogszabályok előírása szerint végzi (ld.: 5.1.1. pont).

#### **4.3.2. Változás az igénylő adataiban**

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait érintő változást be kell jelentenie a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül.

A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

A Szolgáltató a mindenkor adatkezelésre vonatkozó előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, stb.).

### **4.4. Az előfizetői szerződés módosítása**

Az előfizetői szerződés módosítását mind a Szolgáltató, mind pedig az Előfizető jogosult kezdeményezni a másik félhez írásban eljuttatott módosítási igény leírásával. Az előfizetői szerződés kizárólag mindkét fél egyező akarata esetén módosítható.

Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötés megfelelő szabályait kell alkalmazni.

Kötelezően módosul az előfizetői szerződés a következő esetekben:

- Az Előfizető lényeges adataiban bekövetkező változás esetén, melyről Előfizető 15 napon belül értesíteni köteles Szolgáltatót,
- Az Előfizető személyében bekövetkező jogutódlás esetén,

A Szolgáltató külön tájékoztatja a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltér (ld.: 2.3. pont).

#### **4.4.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása**

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás igénybevételi-pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki, technikai feltételei adottak, Szolgáltató az áthelyezést az áthelyezés kérelmezésétől számított 30 napon belül teljesíti.

Abban az esetben, ha a 30 napon belüli áthelyezés műszaki, technikai feltételei nem adottak, Szolgáltató kivizsgálja az igényt, és az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt az áthelyezés teljesítésének időpontjáról (év, negyedév).

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek nem tud 30 napon belül eleget tenni, az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszünteti előfizetői jogviszonyát. Amennyiben Előfizető az előfizetői jogviszonyát fenntartja, úgy az előfizetői jogviszonya az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel.

A módosításokat a Szolgáltató a nyilvántartásába bejegyzi.

#### **4.4.2. Számlázási cím módosítása**

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül teljesíti.

#### **4.4.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az általános szerződési feltételek (ÁSzF) módosítása.**

A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat - jellegüktől függően - bevezeti az ÁSzF-be. A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt (ld.: 2.3. pont).

#### **4.4.4. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében**

Az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást 15 napon belül írásban köteles bejelenteni a Szolgáltató részére.

A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSzF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni és a Szolgáltató az átírásért külön díjat nem számít fel. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számítottan legfeljebb 60 nap.

#### **4.5. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése**

##### **4.5.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről**

Az Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést bármikor indokolási kötelezettség nélkül nyolc napos felmondási idővel felmondani.

##### **A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása**

A felek az előfizetői szerződésben - a szolgáltatások díjának ezzel arányos megállapítása mellett - megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető a 4.5.1. pontban biztosított felmondási jogát meghatározott időtartam alatt nem gyakorolja.

Amennyiben az Előfizető a megállapodással ellentétesen felmondja az előfizetői szerződést a meghatározott időtartam alatt, vagy ha az előfizetői szerződés a Szolgáltató részéről az Előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra, úgy az Előfizető köteles Szolgáltató számára olyan összeget megfizetni, amely a meghatározott időtartam lejártáig Szolgáltatót megillette volna, ha az előfizetői szerződés felmondással nem szűnt volna meg.

##### **4.5.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

A Szolgáltató az előzetes írásbeli felszólítást követő tizenöt napos határidővel jogosult az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető:

- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol), és ezt a szerződésszegést a Szolgáltató által küldött írásbeli, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg;
- a Szolgáltató által küldött írásbeli, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;

- a Szolgáltató által küldött írásbeli, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató külön írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A Szolgáltató a fenti esetekben a felmondást megelőzően legalább tizenöt nappal írásban köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére és annak jogkövetkezményeire. Amennyiben a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 45 napos határidővel felmondani, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető közvetlen, írásbeli (levél, távirat, e-mail) értesítést követően sem egyenlíti ki.

A Szolgáltató a fentiekben nem szabályozott esetekben 60 napos határidővel jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

A felmondásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

1. a felmondás indokát, és
2. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
3. abban az esetben, ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a felmondási idő alatt megszünteti, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

#### **4.5.3. A határozott idejű szerződés megszűnése**

Az Alkalmi előfizetői szerződés (ld. 4.2.1.) megszűnik:

- a határozott - legfeljebb hat hónapos - időtartam lejártával,
- a felek által meghatározott egyéb feltételek bekövetkezésekor,
- a felek közös megegyezésével,
- a felek bármelyikének jelen ÁSZF szerinti azonnali hatályú felmondásával,
- az Előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

#### **4.5.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése**

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés megszűnik:

- a felek közös megegyezésével;
- a felek bármelyikének a jelen ÁSZF szerinti azonnali hatályú vagy rendes felmondásával;
- az Előfizető halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább hat hónapig nem tudja biztosítani.

#### **4.5.5. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

Amennyiben a felek között az előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, az esetben a Szolgáltató a szerződés megszűnését követő tizenöt napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a még hátralevő ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéértől szóló számlát megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

### **5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei**

#### **5.1. Az Előfizető jogai**

##### **5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem**

A Szolgáltató Előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az Előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezel (ld.: 5.4.1. pont).

Az adatkezelés az Előfizetők kérésének, és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően történik.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes szolgáltatást kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

##### **5.1.2. Betekintési jog**

A Szolgáltató betekintési lehetőséget biztosít az Előfizető számára az Előfizető Szolgáltatónál előállt saját adataiba.

##### **5.1.3. A használat átengedése más részére**

Az Előfizető saját felelősségére esetenként - nem rendszeresen és tartósan - átengedheti másnak a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét.

Az Előfizető köteles a használat átengedését a Szolgáltató részére bejelenteni, az átengedést megelőző három munkanappal korábban. A Szolgáltató indokolt esetben megtagadhatja a hozzájárulást.

A használat átengedése esetén továbbra is az Előfizető felel a szerződésben foglaltak betartásáért.

A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a Honvédelmi törvény rendelkezik.

#### **5.1.4. A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére**

Az Előfizető jogosult a szolgáltatás szüneteltetését meghatározott időre kérni, azonban az – egyéni előfizető esetében – nem lehet hosszabb hat hónapnál, melynek Szolgáltató köteles eleget tenni. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetése alatt előfizetői díj fizetésére nem kötelezett.

A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 7 nappal a szolgáltatást biztosítani. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért visszaállítási díjat nem számol fel.

Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább három munkanappal írásban kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz.

#### **5.1.5. A tudakozó szolgáltatás**

Az Internet szolgáltatásnak a "tudakozó szolgáltatás" nem velejárója, ennek megfelelően a Szolgáltató „tudakozó szolgáltatást” nem működtet.

### **5.2. A Szolgáltató jogai**

#### **5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása**

A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinhet.

Az Előfizetői igények nyilvántartását, kezelését az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató értékesítési részlege végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységével összhangban.

#### **5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése**

A Szolgáltató csak a forgalomfüggő díjszabás szerinti számlázás biztosítása érdekében, a szolgáltatáshoz tartozó statisztikai adatszolgáltatás biztosítása érdekében, valamint az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

A Szolgáltató jogosult meggyőződni az Előfizető által az előfizetői szerződésben meghatározott távközlő szolgáltatások igénybevételéhez használt műszaki eszközök megfelelőségéről.



### 5.2.3. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

#### A szolgáltatás szünetel, illetve szüneteltethető:

- az Előfizető kérésére (lásd: 5.1.4. pont),
- a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt.

A hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, illetve karbantartása céljából tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt a szüneteltetés megkezdését megelőzően legalább 8 nappal. A szüneteltetés időtartama ez esetben alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg.

#### A szolgáltatás korlátozása:

Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére, amennyiben:

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- 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;
- a Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az előző két bekezdésben meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII. 18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.
- az előfizetőnek 15 napot meghaladó esedékes díjtartozása van.

Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásával egyidejűleg Előfizetőt írásban értesíti a szolgáltatás korlátozásának tényéről, okáról, módjáról, továbbá felszólítja Előfizetőt a korlátozás okának megszüntetésére, felhívva figyelmét a további jogkövetkezményekre.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére – kivéve, ha az Előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 (három) hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a kérelem Szolgáltatóhoz történő benyújtását megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondták fel – újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatás korlátozását

haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, - így különösen, ha az Előfizető a díjtartozását kiegyenlíti -, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

### **5.3. Az Előfizető kötelezettségei**

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak mindazon kárát megtéríteni, amelyet az Előfizető a jelen ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben foglaltakat megszegő magatartása okoz.

#### **5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása**

A Szolgáltató hálózatához csatlakoztatható minden olyan elektronikus hírközlő-végberendezés (számítógép, modem, router stb.), amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, a Nemzeti Hírközlési Hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkezik (ld. 5/2004. (IV. 13.) IHM rendelet a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről).

#### **5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (illetve hálózatot) csatlakoztathat.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Amennyiben az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető új végberendezést (hálózati kártyát, routert) vásárol vagy bérel, úgy – a szolgáltatás folyamatos biztosítása, a technikai beállítások módosítása érdekében – köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.

A Szolgáltatónak joga van a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosságok 15 napon belüli

megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a berendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató felmondhatja.

Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételénél köteles betartani a Netikett általánosan elfogadott szabályait, amelyeket Szolgáltató Előfizető tudomására hoz. Amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy Előfizető e szabályokat megszegi, Szolgáltató felszólítja Előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére. Amennyiben Előfizető a felszólításnak 15 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult Előfizető azonnali hatállyal való kizárására a szolgáltatásból.

### **5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele**

Az Előfizető köteles lehetőséget biztosítani, hogy a Szolgáltató meggyőződhessen arról, hogy az Előfizető teljesíti a jelen ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeit. Az Előfizető köteles a szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzését és a hibaelhárítást lehetővé tenni.

A Szolgáltató az Előfizetőt időpont egyeztetés céljából értesíti, ha a hiba elhárítása érdekében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére bejutni kíván. Az írásban történő értesítés tartalmazza a hibaelhárítás javasolt időpontját. Amennyiben az egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére való bejutás megghiúsul, úgy a Szolgáltató az újabb helyszíni kiszállás időpontjáról írásban tájékoztatja az Előfizetőt, illetve újabb időpont-egyeztetést kér.

Az ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

Amennyiben az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni hibaelhárítási kötelezettségét, késedelem nem lép fel.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott kárért.

### **5.3.4. Díjfizetés**

Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatás után az előfizetői szerződésben megállapított mértékű díjat, a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, határidőben megfizetni. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető késedelmi kamatot köteles fizetni az 5.4.5 pontban meghatározottak szerint.

A díjfizetés a mindenkor hatályos Díjszabás szerint történik. A Szolgáltató az általa megvalósított műszaki fejlesztés és az infláció figyelembevételével, a gazdaságilag indokolt mértékben jogosult a Díjszabást egyoldalú közleményével módosítani. Ilyen esetben a módosított Díjszabás, a közzétételtől számított 30 nap elteltével lép hatályba. Amennyiben az Előfizető a módosított Díjszabást, a fenti 30 napon belül nem fogadja el, úgy jogosult az előfizetői szerződést a 4.5.1 pont szerint felmondani. Az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt a Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részére.

#### **5.4. A Szolgáltató kötelezettségei**

A szerződés szerinti szolgáltatást a Szolgáltató egyszeri (bekapcsolási), havi előfizetői és forgalmi díj ellenében nyújtja. A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

- Szolgáltatás-igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig
- Üzemeltetés
- Karbantartás
- Felügyelet
- Hibaelhárítás
- Ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- Számlázás

##### **5.4.1. Titoktartás**

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény és az Elektronikus Hírközlési Törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli (ld.: 4.3.2., 5.1.1., 5.2.2. és 5.4.7. pontok).

A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Amennyiben a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást, kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

##### **5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje**

Az ügyfélszolgálati irodát személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 30 perc lehet. A Szolgáltató biztosítja, hogy az ügyfélszolgálatot telefonon hívó Előfizetők hívásait havi átlagban a hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezésével fogadja.

Amennyiben az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor írásban benyújtott

reklamációval élhet a Szolgáltatónál. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és 3 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek.

A szolgáltatással kapcsolatos hibát az Előfizető vagy ügyintézője a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be írásban és/vagy telefonon. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait - a 4.3.1. pontban meghatározott nyilvántartásának megfelelően - rögzíti. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. Szolgáltató a hiba elhárításáról értesíti az Előfizetőt.

A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

A Szolgáltató az Előfizető részére betekintési lehetőséget biztosít a vizsgálat részleteivel kapcsolatosan - az Előfizetőt érintő adatokra korlátozva - a kapcsolatos bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba nem bizonyul valósnak, a Szolgáltató ismételt kivizsgálás esetén a hiba ismételt kivizsgálásának költségeit az Előfizetőre háríthatja (29/1997. (XII.20.) KHVM rendelet, 10. §).

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződésnek a díjfizetés elmaradása miatti felmondására.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, 5 napon belül történő elutasítás esetén a díjfizetési határidő változatlan marad.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizetői díj késedelmes megfizetése esetén megillető kamat mértékével.

Abban az esetben, ha az Előfizető díjreklamációját a Szolgáltató elutasította, Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság (Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 16., Telefon: 1/468-0500, telefax: 1/468-0626) vizsgálatát kérni.

Az Előfizetői panasz esetén az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását minden esetben köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek átadni, vagy azt részére tizenöt napon belül címére megküldeni.

Az Előfizető kérésére – az adatkezelési szabályok figyelembevételével – a kezelt adatok törléséig Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető díjmentesen megismerhess a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat nyomtatott formában évente 3 alkalommal díjmentesen átadja. Amennyiben a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató a fenti adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

#### **5.4.3. Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára**

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 95%-ában az alábbiak szerint vállalja:

- I. A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás,
  - a) ha a szolgáltatás az Előfizető részéről működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
  - b) vagy működésképtelensége miatt igénybevehetősége lehetetlen
- II. A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta.
- III. Amennyiben a hibajelenség az I/a) pont szerinti, a Szolgáltató köteles a hiba kivizsgálását azonnal megkezdeni, és a bejelentéstől számított 3 napon belül kijavítani. A vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy a hiba a vizsgálat ideje alatt nem volt észlelhető, vagy a II. pont alatt megjelölt hiba-okok közé tartozik, a hibajavítást megkezdte és 3 napon belül elhárítja (a munkaszüneti napokat leszámítva). Az Előfizető kérésére és külön költségére ennél rövidebb idő is kiköthető az előfizetői szerződésben. A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha a hibajelenség az I/b) pont szerinti, a Szolgáltató köteles azt a bejelentéstől számított 3 napon belül elhárítani.

- IV. Amennyiben a Szolgáltató a III. pontban írt határidőket túllépi, a késedelemért köteles a 6.2.1. pontban meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- V. Amennyiben az előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

#### 5.4.4. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Az Előfizető csak a Szolgáltatóval kerül jogviszonyba, a társszolgáltatóval nem.

A belföldi és nemzetközi adatforgalom biztosítása érdekében a Szolgáltató és egyéb nyilvános szolgáltatók között kötött hálózati szerződések határozzák meg a hibaelhárítással kapcsolatos követelményeket. A Szolgáltató ezen szerződések figyelembe vételével határozza meg a szolgáltatás vállalt minőségi paramétereit.

#### 5.4.5. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

Az Előfizető a szolgáltatások igénybevételeért fizetendő díjakat a Szolgáltató által kiállított számla ellenében köteles megfizetni.

A Szolgáltató a számlákat az alábbiak szerint állítja ki:

- az egyszeri (bekapcsolási, létesítési, regisztrációs stb.) díjakat a szolgáltatás beindítását követő 10 napon belül,
- az előfizetési díjakat (havi alapdíjak, átalánydíjak, fenntartási díjak stb.) a szolgáltatás beindítását követő 10 napon belül, illetve a későbbiekben havonta vagy az előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként előre, minden hónap 10. napjáig,
- a forgalmi díjakat (jeltovábbítási és jeltárolási díjak, percdíjak stb.) pedig a mért adatok alapján havonta vagy az előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként utólag, minden hónap 10. napjáig. Amennyiben az Előfizető az esedékesség időpontjában nem kap számlát, ennek tényét köteles az ügyfélszolgálaton 15 napon belül bejelenteni.

Szolgáltató a számlát kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét - az Előfizető bejelentése alapján - a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti.

Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Előfizető késedelmes fizetése esetén a törvényes mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni, napi kamatszámítás mellett. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott módon - banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekken történő

befizetéssel, hitelkártyával vagy az ügyfélszolgálatnál készpénzzel történő befizetéssel - köteles kiegyenlíteni.

A Szolgáltató az Előfizetőnek visszatéríti, illetve az Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és az esedékes díjakba beszámítja:

- a tévesen felszámított és beszedett díjakat,
- a szolgáltatás szünetelése vagy megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak arányos részét.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálatától bármikor felvilágosítást kérhet.

#### **5.4.6. Kártérítés**

A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért a hatályos rendeletek szerint felel. Ez az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. (A felelősség alól való mentesülésről ld.: 6.3. pont)

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért 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 adott helyzetben elvárható. Az Előfizető számítógépének illetve (az Interneten kívüli) adatátviteli kapcsolatának hiánya illetve hibája díjvisszatérítésre nem jogosít.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

#### **5.4.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára**

A Szolgáltató szolgáltatást csak a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthes. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

## **6. A szerződő felek felelőssége**

### **6.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és távközlő végberendezés meghibásodásából, a Szolgáltató által nem elfogadott és/vagy nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések Szolgáltató általi ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás lehetőségének nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.



Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető csak a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hazai hatósági típusengedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezéseket (illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot) kapcsolhat (ld.: 4.1.1., 3.5. pontok).

A hibaelhárítás lehetőségének biztosításáról törvény rendelkezik (ld.: 5.3.3. pont).

Az Előfizető szerződésszegése esetén a Szolgáltató a szerződést felmondhatja (ld.: 4.5.2. pont).

### **6.1.1. A nyilvános távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei**

A Szolgáltató - ellenkező megállapodás hiányában - nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás Előfizető általi viszonteladásához.

### **6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése**

Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át a Szolgáltató hozzájárulása nélkül.

### **6.1.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség**

Előfizető a hatályos jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik a szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért.

## **6.2. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés**

### **6.2.1. A szolgáltatásban bekövetkezett hiba, csökkent értékű szolgáltatás**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- az Előfizető nevét;
- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- a szolgáltatás létesítési helyét, mint az Előfizető egyéb azonosítóját;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az Előfizető által bejelentett hiba kivizsgálását a Szolgáltató hiba bejelentését követően azonnal megkezdi. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással 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 valós, és annak kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Amennyiben 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 a Szolgáltató részére rendelkezésre álló 72 óra időtartam a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató, amennyiben a felmerült hibát a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül, illetve az előző bekezdés szerint meghosszabbított időtartam alatt nem javítja ki, úgy a Szolgáltató – a hiba bejelentése esetén – kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától, illetve a meghosszabbított időtartam leteltétől, a hiba elhárításáig.

A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke:

- Amennyiben a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- Abban az esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző pont szerinti kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az előfizető részére 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

### 6.2.2. A díjszámlálás integritása

A számlázási rendszer illeszkedik a Szolgáltató minőségbiztosítási rendszere szerinti eljárási rendhez, valamint a vonatkozó jogszabályokban előírtakhoz. A számlázási rendszer teljesen zárt, illetéktelenek nem férhetnek hozzá.

### **6.2.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség**

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, azonban a tudomására jutó törvénysértések megakadályozása vagy megszüntetése végett minden tőle elvárhatóat megtesz.

Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezésein található, illetve a hálózaton továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevételéből adódó, Előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatóat megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

### **6.3. Vis Maior**

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására üzemen kívül álló elháríthatatlan külső ok miatt nem képes, úgy a szolgáltatás szünetel. Ebben az esetben az Előfizető által előre megfizetett előfizetési díjakat és egyéb szolgáltatási díjakat a Szolgáltató visszafizeti, illetve Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és szolgáltatás visszaállítását követően az esedékes díjakba beszámítja.

## **7. Díjszabás**

### **7.1. A díjazás és számlázás alapelvei**

#### **7.1.1. Előfizetési díjak**

A szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel előfizetési díjat köteles fizetni, amely a szolgáltatástól függően lehet havi alapdíj, átalánydíj, fenntartási díj és tartalmazhat bizonyos mennyiségű forgalmat.

#### **7.1.2. Forgalmi díjak**

Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel forgalmi díjat köteles fizetni, amely a szolgáltatástól függően lehet jeltovábbítási és/vagy jeltárolási díj (megabyte díj), időfüggő díj (percdíj) vagy egyéb mért adaton alapuló forgalmi díj.

### **7.2. Egyszeri díjak mértéke**

#### **7.2.1. Bekapcsolási díj**

Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető a szolgáltatás beindítását követően egyszeri (bekapcsolási, létesítési, regisztrációs stb.) díjat köteles fizetni.

## **7.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak**

### **Adatmódosítás (átírás) díja**

Az előfizetői adatok kezelésével, módosításával kapcsolatos eljárást, az Előfizető adataiban bekövetkezett változás okán bekövetkező adat módosítást (átírás) a Szolgáltató díjmentesen biztosítja az Előfizető részére.

### **Visszaállítási díj**

Szolgáltató a szolgáltatás Előfizető által kért szüneteltetést követően történő szolgáltatás visszaállítás esetén 5.000.- Ft azaz Ötezer forint visszaállítási díjat számít fel.

## **7.2.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban**

A Szolgáltató az egyszeri díjak tekintetében a mindenkor érvényes Díjszabás szerint, egyedi elbírálás alapján mindenkire érvényesen alkalmaz kedvezményeket.

## **7.3. Hozzáférési díjak mértéke**

### **7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (havi díj)**

A díjazással kapcsolatos táblázatokat a melléklet tartalmazza.

### **7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai**

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatása Kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, azt a mindenkor érvényes Díjszabás részletezi, illetve az előfizetői szerződések rögzítik.

### **7.3.3. Kedvezmények a hozzáférési díjakban**

A Szolgáltató az Internet szolgáltatási kapacitására vonatkozó kedvezményeket a mindenkor érvényes szolgáltatási Díjszabásnak megfelelően, egyedi elbírálás alapján mindenkire érvényesen alkalmazza.

## **7.4. Jeltovábbítási díjak**

### **7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai**

A Szolgáltató az Internet szolgáltatási díjakat a mindenkor érvényes Díjszabásnak, illetve előfizetői szerződéseknek megfelelően alkalmaz.

### **7.4.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai**

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatása kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, akkor a jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjat a mindenkor érvényes Díjszabás részletezi, illetve egyedi szerződések rögzítik.

### **7.4.3. Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban**

A Szolgáltató - Internet szolgáltatási készletére - volumen és időszakok szerinti vonatkozásban kedvezményeket a mindenkor érvényes Díjszabásnak megfelelően, egyedi elbírálás alapján mindenkire érvényesen alkalmaz.

### **7.5. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

A számlák havi rendszerességgel vagy az előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként kerülnek kiállításra. A Szolgáltató a kiállított számlát haladéktalanul postai úton küldi meg az Előfizető részére. A fizetési határidő a számla kézhezvételétől számított nyolc banki nap.

A számlázás és a díjbeszedés részletes feltételeit az 5.4.5. pont tartalmazza.

## **8. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából**

### **8.1. Követelmények**

#### **Az ÁSzF ismertetése, közzététele**

Jelen ÁSzF a jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul. Az ÁSzF módosítása esetén, a változások hatályba lépése előtt Szolgáltató a 2.3.1. pontban foglaltak szerint tájékoztatja az Előfizetőket.

A Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés megkötése előtt tájékoztatja az ÁSzF leglényegesebb rendelkezéseiről, jóváhagyásáról, valamint a betekintés lehetőségét biztosítja.

#### **A Szolgáltató vállalásai**

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, típusjóváhagyott, illetve megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező berendezésekkel nyújtja. A típusjóváhagyott, illetve megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak.

A Szolgáltató a hálózatának mindenkori működőképességét hálózat-felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

#### **Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton**

A szolgáltatás megfelelőségének kritériumait az átviteli protokollokra vonatkozó nemzetközi ajánlások (RFC) határozzák meg. A szolgáltatás általános és specifikus minőségi paraméterei a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámok alapulvételével az alábbiak.

**A hálózat rendelkezésre állása**

A szolgáltatás az év minden napján, napi 24 órában üzemel. A hálózat rendelkezésre állása éves szinten 95%.

**Az előfizetői hozzáférés sávszélessége, adatátviteli sebessége**

*Az előfizetői végberendezés a szolgáltatás-hozzáférési pontra az alábbi sávszélességgel csatlakozik:*

A bérelt vonali szolgáltatás esetén az adatátviteli sebesség 64 Kbps-től 2 Gbps-ig terjedhet. A csatorna kapacitása átlagos vagy dedikált (garantált) lehet.

SpaceNet szolgáltatás esetén az adatátviteli sebesség 256 Kbps-től 2 Gbps-ig terjedhet. A csatorna kapacitása átlagos vagy dedikált (garantált) lehet.

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

Az Internet gerinchálózat felé irányuló sávszélesség és az összes felhasználói sávszélesség igény hányadosa ("Q" paraméter) a szolgáltatás típusától függően 0,1 és 0,3 értékek közötti érték. A Szolgáltató redundáns hálózatot üzemeltet a nagyobb biztonság érdekében.

*Az Interneten alapuló beszédátviteli szolgáltatás (VoIP) minőségét meghatározó, a nyilvános távbeszélő vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás beszédminőségétől megkülönböztető paraméterek:*

Az Internet alapú beszédátvitel során a hangjelek végpontok közötti átvitele a mindenkor hatályos VoIP készülék típusengedélyektől függő késleltetésű.

**A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége**

Szolgáltató a szolgáltatást a szerződés megkötésétől számított 30 napon belül nyújtja.

Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződés érvényességének ideje alatt folyamatosan igénybe veheti.

Szolgáltató a szolgáltatásban felmerülő esetleges hibákat a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül elhárítja.

**A hozzáférési pont megengedett forgalma**

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az előfizetői szerződés szerinti sávszélességen, az előfizetői szerződés szerint meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában, illetve havi lebontásban. Szolgáltató a vállalt átlagos átviteli sávszélesség kielégítésének prioritását, illetve magát a sávszélességet a normál, hétköznapi használatra tartja fenn. Hétköznapi használatnak minősül a WEB oldalak böngészése, illetve az email-ek küldése és fogadása. Minden más nem minősül hétköznapi használatnak! Szolgáltató fenntartja magának a jogot, mi szerint az átlagos átvitelt, illetve annak prioritását a vállalt minimum értékig korlátozhatja nem hétköznapi használat esetén.

## 8.2. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

A szolgáltatás meg nem felelésének igazolására az Előfizető az alábbi lehetőségekkel élhet:

- a szerződésre, jogszabályokra, illetve az ÁSzF-re való hivatkozással, a hiba reprodukálásával, a szolgáltatás-hozzáférési ponton a Szolgáltatónak biztosított ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével (ld.: 5.3.3. pont),
- mindkét fél által elismert/megbízott hiteles szakértők vizsgálati eredményeinek bemutatásával.

## 8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

A szerződő felek a reklamációk és viták rendezését elsősorban az ügyfélszolgálat igénybevételeivel rendezik.

Amennyiben a felek egymással nem tudnak megegyezni, minőség-felügyeleti kérdésekben és az ÁSzF betartásával kapcsolatos esetekben a területileg illetékes Hírközlési Hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak.

## 9. Mellékletek

Jelen ÁSzF-hez az alábbi, annak elválaszthatatlan részét képező mellékletek tartoznak:

- 1. sz. melléklet: Szolgáltatások
- 2. sz. melléklet: Díjszabás (részletes díjtáblázatok)
- 3. sz. melléklet: Előfizetői szerződés
- 4. sz. melléklet: Adatbiztonsági (adatkezelési) szabályzat

Budapest, 2004. augusztus 15.

1. számú melléklet

## SZOLGÁLTATÁSOK

A System Rt. a saját hálózatán, illetve az általa üzemeltetett vagy használt alhálózatain kizárólag TCP/IP (RFC) protokoll szerinti jeltovábbítást biztosít. A System Rt. által nyújtott valamennyi szolgáltatás szélessávú szolgáltatásnak minősül.

### A szolgáltatások fajtái:

#### Alapszolgáltatások:

##### **A) Internet hozzáférés szolgáltatás**

- SpaceNet Internet hozzáférés szolgáltatás mikrohullámú hálózati kapcsolaton keresztül
- Internet hozzáférés szolgáltatás bérelt vonali\* kapcsolaton keresztül

##### **B) Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás**

- Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás KÁBELNET\* kapcsolaton keresztül

A Voice over IP (VoIP) szolgáltatás kizárólag az A) Internet hozzáférés szolgáltatás egyidejű igénybevétele mellett lehetséges.

Az Alapszolgáltatásokon belül garantált és átlagos sávszélességen biztosított szolgáltatások választhatók, valamint megkülönböztetünk egyéni és üzleti Előfizető részére biztosított szolgáltatást.

#### \* **Bérelt vonali kapcsolat:**

A bérelt vonali Internet hozzáférés szolgáltatást Szolgáltató az előfizetői szerződésben meghatározott kommunikációs csatorna alkalmazásával transzparens átviteli út és előfizetői hozzáférési pont kiépítésével biztosítja Előfizető és Szolgáltató (IP) alapú hálózata között, amelyen keresztül Előfizető Szolgáltató távközlő hálózatához folyamatosan pont-pont kapcsolattal csatlakozik. A hozzáférés keretében Szolgáltató a központjába beérkező forgalmat az Internet hálózatra illeszti.

A különféle sávszélességű Alapszolgáltatások díjtételeit az ÁSzF 2. számú „Díjszabás” melléklete tartalmazza.

### Kiegészítő szolgáltatások:

1. E-mail postafiók szolgáltatás
2. Szerver tárhely szolgáltatás
3. Domain Name Service (DNS) karbantartás
4. Domain név regisztráció ügyintézés

Az egyes Kiegészítő szolgáltatások díjait az ÁSzF 2. számú melléklete tartalmazza.



## 2. számú melléklet

## DÍJSZABÁS

Határozott időtartamú Szerződés esetén az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg. Ezért a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást kedvezményes díjon biztosítja Szolgáltató. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

- A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

- A szerződés Előfizető hibájából történő megszűnése esetén Szolgáltató jogosult az elmúlt időszakban ténylegesen kifizetett kedvezményes belépési és havi előfizetési díjak valamint az azon időszakokhoz tartozó határozatlan idejű díjszabás alapján számított díjkülönbözetre.

- Előfizető hozzájárul továbbá ahhoz, hogy a kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során e nyilatkozat – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősüljön, amely polgári peres eljárásban felhasználható, valamint, hogy az Előfizető személyes adatai a Szolgáltató követelésének érvényesítése céljából harmadik személyek számára átadhatók legyenek.

### SpaceNet garantált sávszélességű Internet hozzáférés szolgáltatás havi díjai:

Az alábbi díjak **garantált sávszélességű** és minimum 1 éves idejű szerződéskötés esetén érvényesek. A Szolgáltató további egyszeri és havidíj kedvezményt jogosult adni, valamint más üzletpolitikai kedvezményeket is meghirdethet, ill. nyújthat.\*

	egyszeri díj	havidíj
128 Kbit/s	10.000,- Ft	20.000,- Ft
256 Kbit/s	20.000,- Ft	30.000,- Ft
384 Kbit/s	30.000,- Ft	40.000,- Ft
512 Kbit/s	40.000,- Ft	50.000,- Ft
768 Kbit/s	50.000,- Ft	60.000,- Ft
1 Mbit/s	60.000,- Ft	72.000,- Ft

\* A hálózat eléréséhez használt kliens, illetve Wireless (vezeték nélküli) router berendezés és eszközök a szolgáltató tulajdonában marad. Az előfizetői szerződésben ettől eltérő feltételek meghatározhatók. A szolgáltatáshoz 50 MB WEB tárhely, 5 db 5 MB-os e-mail cím és 1 db IP cím tartozik.

### SpaceNet Internet hozzáférés szolgáltatás havi díjai átlagos sávszélesség biztosítása mellett:

Az alábbi díjak **átlagos sávszélességű** Internet hozzáférésre vonatkoznak különféle idejű szerződéskötés esetén érvényesek. *Közületi Előfizetők esetén az alábbi díjak nem tartalmazzák a 25% ÁFA-t!* A Szolgáltató további egyszeri és havidíj kedvezményt jogosult adni, valamint más üzletpolitikai kedvezményeket is meghirdethet, ill. nyújthat.:

	Egyszeri díj határozatlan / 1 év / 2év hűségnyilatkozattal	Havidíj Határozatlan idejű szerződés	Havidíj 1 év hűségnyilatko- zattal	Havidíj 2 év hűségnyilatko- zattal
<b>256**</b> Kbit/s + Forglmidíj	7.990,-Ft/3.990,-Ft/ <b>0,-Ft</b>	nem rendelhető	2.490,- Ft + 50 Ft letöltött 10 Mbyte-onként, maximum 5990,- Ft	2.490,- Ft + 50 Ft letöltött 10 Mbyte-onként maximum 5990,- Ft
<b>256**</b> Kbit/s	7.990,-Ft/3.990,-Ft/ <b>0,-Ft</b>	12.900,-Ft	5.990,- Ft	<b>5.990,- Ft</b>
<b>384**</b> Kbi t/s	7.990,-Ft/3.990,-Ft/ <b>0,-Ft</b>	14.900,-Ft	7.990,- Ft	<b>7.990,- Ft</b>
<b>512***</b> Kbit/s	7.990,-Ft/3.990,-Ft/ <b>0,-Ft</b>	16.990,-Ft	9.990,- Ft	<b>9.990,- Ft</b>
<b>768***</b> Kbit/s	7.990,-Ft/3.990,-Ft/ <b>0,-Ft</b>	19.990,-Ft	13.990,- Ft	<b>13.990,- Ft</b>
<b>1****</b> Mbit/s	7.990,-Ft/3.990,-Ft/ <b>0,-Ft</b>	24.990,-Ft	16.990,- Ft	<b>16.990,- Ft</b>

\* A havi előfizetési díj időben és letöltésben is korlátlan forgalmat biztosít az Előfizetőnek kizárólag 1 db számítógép részére, kivéve a forgalmi díjas csomagot.. A Szolgáltató igyekszik biztosítani minimális átviteli sebességet, mely irányonként 64 kilobit/sec. **A hálózat átlagos átviteli sebessége: irányonként 512 kilobit/sec.**

\*\* Tartalmaz még 10 MB WEB tárhelyet, 1 db 5 MB-os e-mail címet és dinamikus NAT-olt IP cím.

\*\*\* Tartalmaz 50 MB WEB tárhelyet, 5 db 5 MB-os e-mail címet és dinamikus NAT-olt IP cím.

\*\*\*\* Tartalmaz 100 MB WEB tárhelyet, 10 db 5 MB-os e-mail címet és dinamikus NAT-olt IP cím.

A megadott adatátviteli sebességek mind az Előfizető felé az Internet irányából mind az Előfizető felől az Internet irányába azonosak. A Szolgáltató nem különböztet meg továbbá belföldi (Budapest Internet eXchange) valamint Nemzetközi irányú sávszélességet.

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az előfizetői szerződés szerinti sávszélességen, az előfizetői szerződés szerint meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában, illetve havi lebontásban. A forgalmi díjas csomag havi alapdíjból és az előfizető felé irányuló forgalmi díjból áll, melynek havi összege forgalomtól függetlenül nem haladhatja meg az azonos port sebességű korlátlan csomag díját. Minden megkezdett 10 Mbyte forgalom díjköteles. Szolgáltató a vállalt átlagos átviteli sávszélesség kielégítésének prioritását, illetve magát a sávszélességet a normál, hétköznapi használatra tartja fenn. Hétköznapi használatnak minősül a WEB oldalak böngészése, illetve az e-mail-ek küldése és fogadása. Minden más nem minősül hétköznapi használatnak! Szolgáltató fenntartja magának a jogot, mi szerint az átlagos átvitelt, illetve annak prioritását a vállalt minimum értékig korlátozhatja nem hétköznapi használat esetén.

**Bérelt vonali Internet hozzáférés szolgáltatás havi díjai garantált sávszélesség biztosítása mellett:\***

	egyszeri díj	havidíj
64 Kbit/s	98.750,- Ft	25.000,- Ft
128 Kbit/s	123.750,- Ft	35.000,- Ft
256 Kbit/s	150.000,- Ft	45.000,- Ft
512 Kbit/s	225.000,- Ft	60.000,- Ft
1 Mbit/s	262.500,- Ft	99.500,- Ft

\* A havi előfizetési díj nem feltétlenül tartalmazza az alaphálózati szolgáltató díjait!

**B) Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás**

A Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás kizárólag az A) Internet hozzáférés szolgáltatás egyidejű igénybevételével lehetséges.

**➤ Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás SpaceNet hálózati kapcsolaton keresztül**

Kapcsolódási díj (belépési díj):

A Szolgáltató külön kapcsolódási (belépési) díjat nem számít fel!

Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás havi díja\*: 6.250 Ft

\* A garantált sebességű SpaceNet Internet hozzáférés szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére Szolgáltató a VoIP szolgáltatást díjmentesen biztosítja!

**➤ Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás bérelt vonali kapcsolaton keresztül**

Kapcsolódási díj (belépési díj):

A Szolgáltató külön kapcsolódási (belépési) díjat nem számít fel!

Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás havi díja\*: 6.250 Ft

\* A garantált sebességű bérelt vonali Internet hozzáférés szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére Szolgáltató a VoIP szolgáltatást díjmentesen biztosítja!

**Kiegészítő szolgáltatások:****E-mail:**

E-mail szerver szolgáltatás havi díjai:

1 Megabyte-os fiók:	500 Ft
5 Megabyte-os fiók:	2.000 Ft
Korlátlan fiók:	4.000 Ft

**www, WEB-szerver:**

Havi szerver díjak:

Tárhely biztosítás (Megabyte-onként)

500 Ft

Domain Name Service (DNS) (elsődleges, másodlagos DNS)

1.000 Ft

Egyszeri, regisztrációs díjak:

xxxxxxx.hu bejegyzés

xxxxxxx.net és xxxxxx.com bejegyzés

}

Az aktuális mértékéről az ügyfélszolgálat ad felvilágosítást.

**A díjszabásban közölt valamennyi ár kizárólag magán előfizetők esetén tartalmazza a 25%-os mértékű általános forgalmi adót (ÁFA).**

Közületi (üzleti) előfizetők esetén a fenti díjakra további 25% ÁFA-t számítunk fel!

## 3. számú melléklet

## ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a System Consulting Rt. Budapest, Béla király út 30/C., adószám: 12301250-2-44, cégjegyzék szám: 01-10-043587 (a továbbiakban mint „Szolgáltató”), másrészről az alábbi Előfizető (a továbbiakban mint „Előfizető”), között.

Az Előfizető neve/cégszerű elnevezése: .....		
Címe (állandó lakcím/székhely): .....		
Születési dátuma: 19.....,..... Anyja neve: .....		
Személyi igazolvány száma/adószáma: .....		
Telepítés pontos címe:.....		
Számlázási címe: .....		
Kapcsolattartó neve: ..... Tel: .....		
Fax: ..... E-mail: ..... Ügyfélszolgálati azonosító PIN: .....		
Bankszámla száma: .....		
<b>A szerződés időtartama:</b> (Kérjük, a kívánt módot X jellel ellátni!)		
határozatlan	1 éves elkötelezettség	2 éves elkötelezettség
<b>Szolgáltatások:</b> (Kérjük, a kívánt módot X jellel ellátni!)		
64 Kbps	128 Kbps	256Kbps
<i>256KbpsForg</i>	384 Kbps	512 Kbps
	768 Kbps	1024 Kbps

**A hozzáférés típusa:** Bérelt vonali    SpaceNet garantált    SpaceNet átlagos sávsv.

<b>Fizetés módja:</b> (Kérjük, a kívánt módot X jellel ellátni!)		
Készpénzátutalási megbízás (csekk)	Banki átutalás	Inkasszó
<b>Ethernet adapter mac address:</b> .....		
Belépési díj: .....	Kedvezmény: .....	<b>Fizetendő:</b> .....
Havi előf. díj: .....	Kedvezmény: .....	<b>Fizetendő:</b> .....
A fizetendő összegek forintban (HUF) értendők és tartalmazzák a 25% ÁFA-t.		
<b>Bejelentkezési azonosító:</b>		
Adja meg a kívánt bejelentkezési azonosítóját, amellyel a SpaceNet a kapcsolat létesítésekor azonosítja.		
Login név: ..... Jelszó: .....		
<b>E-mail cím, valamint a postafiókokhoz tartozó azonosítók:</b>		
.....@system.hu (POP3 és SMTP beállítás: mail.system.hu)		
POP3 login név: ..... jelszó: .....		
(a login név csak ékezet nélküli kis és nagybetűket és számokat tartalmazhat. A jelszó <b>minimum 8</b> , maximum 15 karakteres lehet, ékezet nélküli betűket és számokat és jelket kell tartalmaznia!)		

**A szerződéskötés feltétele: a szerződés kitöltése, a kért dokumentumok csatolása, a kiválasztott díjsomag első havi díjának befizetése, a befizetés igazolása valamint az előfizetői szerződés mindkét fél általi aláírása.**

Jelen előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére, mely hozzáférhető a [www.systel.hu](http://www.systel.hu) honlapon, továbbá az ügyfélszolgálaton. Jelen előfizetői szerződés aláírásával kijelentem, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek tartalmát megismertem és annak feltételeit maradéktalanul elfogadom. Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, azonban a tervezett módosítás tényéről, lényegéről, hatálybalépésének időpontjáról és az ÁSZF-ben meghatározott egyéb lényeges körülményről Szolgáltató köteles Előfizetőt 30 nappal a tervezett hatálybalépést megelőzően írásban értesíteni.

Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben az ÁSZF módosítása az Előfizetőre többlet terhet nem jelent, illetve arra díjváltozás miatt kerül sor, úgy Előfizetőnek a módosítás elfogadására, vagy elutasítására teendő írásbeli nyilatkozatának elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül. Felek megállapodnak továbbá abban, hogy az ÁSZF-t érintő minden egyéb változás esetén Előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles írásban nyilatkozni a szerződésmódosítási ajánlat elfogadásáról, vagy elutasításáról. Elutasítás esetén Előfizető jogosult az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondani, kivéve, ha határozott idejű előfizetői szerződéssel rendelkezik.

### **Előfizetői nyilatkozat az adatkezeléshez**

Előfizető a jelen egyedi előfizető szerződés aláírásával hozzájárul, hogy az előfizetői szerződésben foglalt, valamint az előfizetéssel kapcsolatos további – jogszabályban meghatározott – adatait a Szolgáltató a működési körében, az igényelt szolgáltatáshoz szükséges mértékben kezelje.

Előfizető hozzájárul / nem járul hozzá\*, hogy Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan Szolgáltatónál keletkezett – az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben, illetve az ÁSZF 4. sz. melléklete 3.2. pontjában foglaltak szerint – adatait saját üzletszerzési célból felhasználja.

Előfizető hozzájárul / nem járul hozzá\*, hogy azokat címlista részeként harmadik személy részére tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, illetve direktmarketing célra átadja.

Jelen előfizetői szerződést felek, mint akaratukkal mindenben egyezőt, elolvasás és együttes értelmezés után jóváhagyólag írják alá.

A szerződés \_\_\_\_ példányban készült, melyből egy példányt, aláírást követően Előfizető átvett.

Kelt: .....

\_\_\_\_\_  
Szolgáltató

\_\_\_\_\_  
Előfizető

\* A megfelelő válasz aláhúzendó!

4. számú melléklet

**ADATBIZTONSÁGI (ADATKEZELÉSI) SZABÁLYZAT**

A **System Rt.** az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendeletben foglalt tájékoztatási kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:

A **System Rt.**, mint Szolgáltató a szolgáltatással, továbbá hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott személyes adatokat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet, az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Kormány rendelet, a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, a Személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény és egyéb vonatkozó jogszabályok előírásai szerint kezeli, biztosítja a kezelt személyes adatok és a hírközlési titok védelmét.

**1. A Szolgáltató által az előfizetői szerződés megkötése, az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése céljából és az előfizetők tájékoztatása érdekében, továbbá személy- és vagyonvédelmi célból kezelt adatok:**

**1.1. Az Eht. 157. § (1) bekezdése alapján kezelhető adatok:**

- 1.1.1. az előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei;
- 1.1.2. az Előfizető e-mail, és IP címe(i);
- 1.1.3. az Előfizető címe és a felhasznált végberendezés típusa;
- 1.1.4. az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- 1.1.5. a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a felhasználás időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- 1.1.6. a szolgáltatás dátuma;
- 1.1.7. a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- 1.1.8. tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- 1.1.9. az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési, kiegészítő szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

**1.2. Az Előfizető hibabejelentésével összefüggésben kötelezően kezelt személyes adatok:**

- 1.2.1. az Előfizető neve, e-mail, ill. IP címe(i)

**2. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok kezelésének (tárolásának) időtartama**

2.1. Az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a Szolgáltató:

- az 1. pontban felsorolt adatokat legfeljebb az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 évig, illetőleg jogvita esetén a jogvitából eredő igények elévüléséig kezeli;
- az 1.1.2.-1.1.9. alpontokban felsorolt forgalmazási és számlázási adatokat legfeljebb a számla teljesítésének határidejét követő, vagy – előre fizetett szolgáltatások esetén – a szolgáltatás nyújtását követő 1 évig, díjfizetési vagy egyéb jogvita esetén a jogvitából eredő igények elévüléséig kezeli.

2.2. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-ban előírt rendelkezések alapján a Szolgáltató 8 évig köteles megőrizni a Szolgáltató könyvviteli elszámolását közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatokat, továbbá e bizonylatokat közvetve vagy közvetlenül alátámasztó analitikus és részletező nyilvántartásokat, adatokat. E törvényi rendelkezés teljesítéséhez Szolgáltató 8 évig tárolja és kezeli:

- az Előfizető felé kibocsátott számlákat és/vagy azok elektronikus másolatait,
- Előfizető azon forgalmazási és egyéb – a hírközlési szolgáltatás Előfizető általi igénybevételével összefüggésben a Szolgáltatónál rendelkezésre álló – adatait, amelyek a Szolgáltató könyvviteli elszámolásában felhasznált bizonylat(ka)t támasztanak alá.

2.3. A hibabejelentés során elektronikusan rögzített személyes adatokat Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 1 évig kezeli. Amennyiben a hibabejelentésről hangfelvétel készül, a Szolgáltató a hanganyagot a rögzítéstől számított legfeljebb 3 hónapig tárolja, kivéve, ha a bejelentéssel kapcsolatban jogvita keletkezik. Ez utóbbi esetben Szolgáltató a hangfelvételt a jogvitából eredő igények elévüléséig tárolja.

### **3. Az Előfizető adatainak továbbítása harmadik személy részére**

3.1. A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatokat kizárólag abban az esetben adja át harmadik személy részére, ha azt jogszabályi rendelkezés lehetővé teszi, vagy ha ahhoz az Előfizető, illetőleg a szolgáltatás használója (amennyiben a használó személye az Előfizetőtől elkülönülő személy) ahhoz hozzájárult.

3.2. A Eht. rendelkezései értelmében, a Szolgáltató átadhat adatokat azon harmadik személyeknek, akik:

- a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- jogszabály alapján jogviták rendezésére jogosult szervek;
- a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervek, nyomozó hatóságok, valamint bíróságok.



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

A fentiek értelmében harmadik fél részére átadható adatok köre:

- az előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező tartalmi elemei;
- az Előfizető IP címe vagy egyéb azonosítója;
- az Előfizető címe és az általa használt végberendezés típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- a szolgáltatás dátuma;
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési, kiegészítő szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

3.3. Az Eht. vonatkozó rendelkezési értelmében szolgáltatók a díjfizetési, ill. az előfizetői szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése (pl. az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy megtévesztésére törekedett, különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen), az Eht.-ben meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosultak közös adatállományt létrehozni. A Szolgáltató az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, jogszabályban meghatározott adatait, valamint az átadás indokáról szóló tájékoztatást jogosult másik szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni. Az adatállomány kezelőjének és feldolgozójának megbízásáról a távközlési szolgáltatók közösen állapodnak meg.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ilyen jellegű adatátadás tényéről haladéktalanul tájékoztatja.

A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az Eht. és a vonatkozó végrehajtási rendeletei az irányadók. Az adatok kizárólag az e pontban részletezett célra használhatók fel.

Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pontban meghatározott célra és a 3.2 pontban meghatározott szerv, illetőleg hatóság.

#### **4. Az adatkezelés jogcíme**

4.1. A Szolgáltató az Előfizetők adatait jogszabályi felhatalmazás, illetőleg kötelezettség, továbbá az Előfizetők hozzájáruló nyilatkozata alapján kezeli. A Szolgáltató az adattulajdonos rendelkezését magára nézve kötelezőnek ismeri el.

4.2. Az adatkezelést és adatfeldolgozást - melyhez az előzőekben leírtak szerint nyilatkozatával járul hozzá az Előfizető - az Szolgáltató az adatvédelmi nyilvántartásba a Szolgáltató bejelenti.

4.3. A Szolgáltató az Előfizetői adatokat a szolgáltatásának megfelelő minőségben történő teljesítéséhez szükséges mértékben, a számlázás és a díjak beszedése végett, illetőleg saját üzletszerzés céljából szerezhethet be, használhat fel és kezelhet a jogszabályi felhatalmazás, valamint az Előfizető nyilatkozatának megfelelően.

## **5. Szolgáltatás igénybevétel részletező kimutatás**

A System Rt., amennyiben az Előfizető kimutatást kér a szolgáltatás igénybevétel részletezéséről abból a célból, hogy megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tünteti fel a forgalmazási és számlázási adatokat.

### **5.1. A szolgáltatás igénybevétel részletező kimutatás alapszolgáltatása**

A szolgáltatás igénybevétel részletező kimutatás az Előfizető alapadatain túl a szolgáltatás igénybevételének dátumát (év, hó, nap), a csatlakozás kezdő és befejező időpontját (óra, perc, másodperc), a szolgáltatás igénybevétel időtartamát (óra, perc, másodperc), továbbá a letöltött adatmennyiséget (MByte) tartalmazza.

## **6. Szolgáltató Adatvédelmi felelőse**

A 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet 3. §. (2) bekezdésében foglaltakra figyelemmel az adatvédelmi felelős neve, beosztása és elérhetősége az ügyfélszolgálaton van kifüggesztve.

# Tartalomjegyzék

<b>1. A Szolgáltató adatai .....</b>	<b>1</b>
1.1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye és levelezési címe.....	1
1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje .....	1
A hibabejelentő telefonszáma:	1
Az ügyfélszolgálati iroda címe:	1
Az ügyfélszolgálati iroda ügyfélfogadási ideje:	1
<b>2. Az ÁSZF tárgya és hatálya .....</b>	<b>2</b>
2.1. Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya.....	2
2.2. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya .....	2
2.3. Közzététel .....	2
2.3.1. Értesítés .....	3
<b>3. A szolgáltatás leírása .....</b>	<b>3</b>
3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása .....	3
ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:	4
A) Internet hozzáférés szolgáltatás	4
C) Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás	5
Az egyes alapszolgáltatások igénybevételének módja	6
3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	6
3.3. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból.....	7
3.4. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai .....	7
3.5. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó Kiegészítő szolgáltatások és igénybevételük módja .....	7
<b>4. Az előfizetői szerződés .....</b>	<b>8</b>
4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai .....	8
4.1.1. Szerződéskötés .....	8
4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése .....	10
4.1.3. A szerződés hatálya.....	10
4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása.....	10
4.2.1. Alkalmi szolgáltatás .....	10
4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei .....	10
4.2.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése .....	10

4.3.	Az előfizetői igények kezelése .....	11
4.3.1.	Nyilvántartás és értesítés.....	11
4.3.2.	Változás az igénylő adataiban.....	11
4.4.	Az előfizetői szerződés módosítása .....	11
4.4.1.	A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása .....	12
4.4.2.	Számlázási cím módosítása.....	12
4.4.3.	A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az általános szerződési feltételek (ÁSZF) módosítása. ....	12
4.4.4.	Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében .....	13
4.5.	Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése .....	13
4.5.1.	A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről .....	13
	A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása.....	13
4.5.2.	A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	13
4.5.3.	A határozott idejű szerződés megszűnése.....	14
4.5.4.	A határozatlan idejű szerződés megszűnése .....	14
4.5.5.	Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....	15
<b>5.</b>	<b>A szerződő felek jogai és kötelezettségei .....</b>	<b>15</b>
5.1.	Az Előfizető jogai .....	15
5.1.1.	Adatkezelés, adatvédelem.....	15
5.1.2.	Betekintési jog .....	15
5.1.3.	A használat átengedése más részére.....	15
5.1.4.	A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére .....	16
5.1.5.	A tudakozó szolgáltatás .....	16
5.2.	A Szolgáltató jogai.....	16
5.2.1.	Az Előfizető nyilvántartása.....	16
5.2.2.	Az Előfizető forgalmának megfigyelése.....	16
5.2.3.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	17
5.3.	Az Előfizető kötelezettségei .....	18
5.3.1.	Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása .....	18
5.3.2.	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....	18
5.3.3.	A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele .....	19
5.3.4.	Díjfizetés .....	19
5.4.	A Szolgáltató kötelezettségei.....	20
5.4.1.	Titoktartás .....	20

5.4.2.	Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje .....	20
5.4.3.	Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára .....	22
5.4.4.	Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén.....	23
5.4.5.	A számlázás módja és a díjbeszedés rendje .....	23
5.4.6.	Kártérítés .....	24
5.4.7.	Adatszolgáltatás az Előfizető számára.....	24
<b>6.</b>	<b>A szerződő felek felelőssége.....</b>	<b>24</b>
6.1.	Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése.....	24
6.1.1.	A nyilvános távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei.....	25
6.1.2.	A hozzáférés jogosulatlan átengedése .....	25
6.1.3.	Az átvitt adattartalomért való felelősség.....	25
6.2.	A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés.....	25
6.2.1.	A szolgáltatásban bekövetkezett hiba, csökkent értékű szolgáltatás .....	25
6.2.2.	A díjszámlálás integritása .....	26
6.2.3.	Az átvitt adattartalomért való felelősség.....	27
6.3.	Vis Maior .....	27
<b>7.</b>	<b>Díj szabás .....</b>	<b>27</b>
7.1.	A díjazás és számlázás alapelvei .....	27
7.1.1.	Előfizetési díjak .....	27
7.1.2.	Forgalmi díjak .....	27
7.2.	Egyszeri díjak mértéke.....	27
7.2.1.	Bekapcsolási díj .....	27
7.2.2.	Eseti (adminisztrációs) díjak.....	28
7.2.3.	Kedvezmények az egyszeri díjakban .....	28
7.3.	Hozzáférési díjak mértéke .....	28
7.3.1.	Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (havi díj) .....	28
7.3.2.	Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai.....	28
7.3.3.	Kedvezmények a hozzáférési díjakban .....	28
7.4.	Jeltovábbítási díjak .....	28
7.4.1.	Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai.....	28
7.4.2.	Kiegészítő szolgáltatások jeltovábbítási és/vagy jeltovábbítási díjai .....	28
7.4.3.	Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban .....	29
7.5.	Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja .....	29
<b>8.</b>	<b>A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából.....</b>	<b>29</b>
8.1.	Követelmények .....	29

---

Az ÁSzF ismertetése, közzététele	29
A Szolgáltató vállalásai	29
Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton	29
A hálózat rendelkezésre állása	30
Az előfizetői hozzáférés sávszélessége, adatátviteli sebessége	30
A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége	30
A hozzáférési pont megengedett forgalma	30
8.2. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről.....	31
8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat .....	31
<b>9. Mellékletek .....</b>	<b>31</b>
1. számú melléklet: SZOLGÁLTATÁSOK	32
2. számú melléklet: DÍJSZABÁS	33
3. számú melléklet: ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	37
4. számú melléklet: ADATBIZTONSÁGI (ADATKEZELÉSI) SZABÁLYZAT	39