

**Az EXTERNET Telekommunikációs és Internet
Szolgáltató Nyilvánosan Működő
Részvénytársaság
2009. szeptember 10. napjával hatályba lépő**

**„INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK”
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**1 A SZOLGÁLTATÓ ADATAI, A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT
SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA 4**

1.1.	A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, TELEPHELYI CÍMEI	4
1.2.	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐ ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁINAK CÍMEI, TÁVKÖZLÉSI ELÉRHETŐSÉGE, MŰKÖDÉSI RENDJE (NYITVA TARTÁS)	4
1.2.1.	TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	4
1.2.2.	SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	4
1.2.3.	HIBABEJELENTŐ	5
1.2.4.	ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	5
1.3.	A SZOLGÁLTATÓ FELÜGYELETI SZERVEI	5
1.4.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	5
1.4.1	INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS	5
1.4.2	KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK	6
1.4.3	SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK LEÍRÁSA	6

**2 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE ÉS
MÓDOSÍTÁS 6**

2.1	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	6
2.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSA	7

3 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYA ÉS HATÁLYA 8

3.1	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA	8
3.1.1	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA	8
3.1.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYI HATÁLYA	8
3.1.3	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK SZEMÉLYI HATÁLYA	8
3.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA	8
3.2.1	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI HATÁLYA	8
3.2.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TERÜLETI HATÁLYA	9

4 EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI 9

4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI	9
4.1.1	SZERZŐDÉSKÖTÉS	9
4.1.2	KOCKÁZATELEMZÉS	10
4.1.3	SZOLGÁLTATÁS LÉTESÍTÉSE, A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI	11

4.1.4	AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HATÁLYA	13
4.2	AZ ELŐFIZETŐI IGÉNYEK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁS ÉS ÉRTESETÉS	13
4.3	AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	15
4.3.1	SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS	15
4.3.2	ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS	16
4.4	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŰNÉSE	22
4.4.1	A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	22
4.4.2	A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	23
4.4.3	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	23
4.4.4	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	24
4.4.5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN BEÁLLÓ JOGKÖVETKEZMÉNYEK	25
4.4.6	ÚJ SZERZŐDÉS KÖTÉSE	26
5	<u>A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI</u>	26
5.1	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI	26
5.1.1	ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM	26
5.1.2	BETEKINTÉSI JOG	27
5.1.3	A HASZNÁLAT ÁTENGEDÉSE MÁS RÉSZÉRE	27
5.1.4	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK KÉRÉSE	27
5.2	A SZOLGÁLTATÓ JOGAI	28
5.2.1	AZ ELŐFIZETŐ NYILVÁNTARTÁSA	28
5.2.2	KEDVEZMÉNYEK NYÚJTÁSA	28
5.2.3	AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK FIGYELÉSE	28
5.2.4	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KARBANTARTÁS	28
5.2.5	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA	29
5.2.6	ELLENŐRZÉS	29
5.2.7	A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MÓDOSÍTÁSA	30
5.3	AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI	30
5.3.1	ENGEDÉLYEZETT VÉGBERENDEZÉS HASZNÁLATA	30
5.3.2	A VÉGBERENDEZÉS RENDELTESSZERŰ HASZNÁLATA ÉS ÜZEMKÉPESSÉGE	31
5.3.3	A SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT ELLENŐRZÉSÉNEK ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁNAK LEHETŐVÉ TÉTELE	31
5.3.4	DÍJFIZETÉS	31
5.4	A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI	32
5.4.1	TÁVKÖZLÉSI TITOKTARTÁS	32
5.4.2	A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAINAK MEGÁLLAPÍTÁSA	33
5.4.3	SZÁMLÁZÁS MÓDJAI ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE, VISSZATÉRÍTÉS RENDJE	33
5.4.4	ADATSZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA	36
5.5	KÁRTÉRÍTÉS	37
6	<u>SZERZŐDŐ FELEK FELELŐSSÉGE</u>	37
6.1	VIS MAIOR	37
6.2	ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE	38
6.2.1	A SZOLGÁLTATÁS TOVÁBBÉRTÉKESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI	38
6.2.2	A HOZZÁFÉRÉS JOGOSULATLAN ÁTENGEDÉSE	38
6.2.3	AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	38
6.3	SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE	38
6.3.1	KÉSEDELMES TELJESÍTÉS, VAGY HIBÁS, CSÖKKENT ÉRTÉKŰ SZOLGÁLTATÁS	38
6.3.2	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE	39
6.3.3	A DÍJSZÁMLÁZÁS INTEGRITÁSA	39
6.3.4	AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	39

7	A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE AZ ELŐFIZETŐ SZEMPONTJÁBÓL	40
7.1	KÖVETELMÉNYEK	40
7.1.1	HASZNÁLHATÓSÁG AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON	40
7.1.2	A HÁLÓZAT RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	40
7.1.3	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉS MEGFELELŐ SÁVSZÉLESSÉGÉNEK BIZTOSÍTÁSA	40
7.2	A MEGFELELŐ SÁVSZÉLESSÉG BIZTOSÍTÁSA A HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÁLÓZATOK FELÉ	42
7.3	MEGFELELŐ FOGADÓKÉSZSÉG BIZTOSÍTÁSA A KAPCSOLT ÉS ISDN VONALON	43
KERESZTÜLI HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSNAK		43
7.4	REKLAMÁCIÓK ÉS VITÁK RENDEZÉSE, JOGORVOSLAT	43
7.4.1	AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA	43
7.4.2	ELŐFIZETŐI KÉRDÉSEK, KÉRELMEK ÉS BEJELENTÉSEK INTÉZÉSE	43
7.4.3	ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE	43
7.4.4	DÍJREKLAMÁCIÓ INTÉZÉSE	43
7.4.5	KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE	45
7.4.6	JOGORVOSLAT	45
7.5	HIBABEJELENTÉS, A HIBAEELHÁRÍTÁS MENETE	45
8	FOGALOMTÁR	46
I. SZ. MELLÉKLET		51
II. SZ. MELLÉKLET		70
III. SZ. MELLÉKLET		84
IV. SZ. MELLÉKLET		85

„INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK” ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az **EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság** Internet hozzáférési szolgáltatást az Előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban „ÁSZF”) szerint nyújtja.

1 A Szolgáltató adatai, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása

1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címei

A cég megnevezése: EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
A cég rövid neve: EXTERNET Nyrt.
A cég székhelye: 5000 Szolnok, Szapáry út 18.
A cég fióktelepe: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 2.

(Továbbiakban „Szolgáltató”)

1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje (nyitva tartás)

1.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat

Telefon: 1201
Fax: (06-40) 20-90-21
E-mail: externet@externet.hu
Web: externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon 08-20 óráig

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon hívó Előfizetők hívásának 75%-át legfeljebb 120 másodpercen belül fogadja havi átlagban. A telefonos ügyfélszolgálat felkeresése történhet telefonon, faxon, és e-mailen.

1.2.2. Személyes ügyfélszolgálat

A szolnoki iroda helye: 5000 Szolnok, Szapáry út 18.
E-mail: externet@externet.hu
Web: externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon 08-16:30 óráig

A budapesti iroda helye: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 2.
E-mail: externet@externet.hu
Web: externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon 09-18:00 óráig

Az ügyfélszolgálati irodát személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

1.2.3. Hibabejelentő

Az iroda helye: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 2.
Telefon: 1201
Fax: (06-40) 20-90-21
E-mail: support@externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon és hétvégén 00.00-24.00 óráig

A hibabejelentő személyesen csak előzetes egyeztetés után fogad ügyfeleket. A telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő felkeresése történhet telefonon, faxon, e-mailen és személyesen. A hibabejelentőben személyes ügyfélfogadás kizárólag előre egyeztetett időpontban történhet. A hibabejelentőt személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

1.2.4. Online ügyfélszolgálat

Web: externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon és hétvégén 00.00-24.00 óráig
Rendelkezésre állás: 90%

Az Online Ügyfélszolgálathoz az Előfizető részére a Szolgáltató szerződéskötéskor automatikusan hozzáférést (azonosító és jelszó) biztosít.

1.3. A Szolgáltató felügyeleti szervei

Nemzeti Hírközlési Hatóság (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520, e-mail: info@nhh.hu, honlap: www.nhh.hu, amely honlapon az ügyfélszolgálati irodák címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7141, fax: +36-1-457-7105, e-mail: hfk@nhh.hu)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (cím: 1088 Budapest, József krt. 6., telefon: +36-1-459-4800, honlap: www.fvf.hu, amely honlapon a területi felügyelőségek és kirendeltségek címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Gazdasági Versenyhivatal (cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, telefon: +36-1-472-8851, fax: +36-1-472-8905, e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu, honlap: www.gvh.hu)

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., telefon: +36-1-489-9100, fax: +36-1-489-9102)

1.4. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Szolgáltató az Előfizetők számára Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt (a továbbiakban együttesen „Szolgáltatás”-nak jelölve).

1.4.1 Internet hozzáférési szolgáltatás

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása

különböző távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A Szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a Szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a szolgáltatás típusától függően biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A Szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelés tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a Szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különböző technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (PSTN, ISDN, bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, DSL összeköttetés, helyi hurok).

1.4.2 Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak mint egész rendelhetnek meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Internet szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

1.4.3 Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti Internet szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket legalább 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

2 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége és módosítás

2.1 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a www.externet.hu Internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az Előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodájában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

A Szolgáltató „Beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételeit ugyancsak az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a www.externet.hu Internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad, az Előfizetők azt az ügyfélszolgálati irodájában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

A jelen ÁSZF megismerésére és tudomásul vételére tett nyilatkozattal az Előfizető továbbá akként is nyilatkozik, hogy a Szolgáltató „Beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételeit ugyancsak megismerte és tudomásul vette. Egyúttal az Előfizető hozzájárul, hogy a Szolgáltató „Beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételei alapján nyújtott szolgáltatások műszaki elérhetősége részére berendezésre kerüljön, azzal, hogy ezen hozzájárulás alapján Egyedi Előfizetői Szerződés nem jön létre a felek közt, önmagában ez nem minősül szerződéskötési ajánlatnak semelyik fél részéről sem, ennek alapján az Előfizető semmilyen kötelezettséget nem vállal, illetve a Szolgáltató sem jogosult igényt vagy követelést támasztani vele szemben.

2.2 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén mindig a hatályos jogszabályok szerint jár el.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető a jogszabályi határidőkön belül nem él felmondással a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

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

A Szolgáltató nem köteles a fentebb megjelölt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, sms-ben, e-mailben vagy más elektronikus úton. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt Szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan Szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

Az ÁSZF, illetve az abban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató jelen ÁSZF megváltozását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a fentiekkel azonos módon közzéteszi, és ezzel egyidejűleg a változásokról az Előfizetőket két alkalommal, a „Magyar Nemzet” és „NAPI Gazdaság” című országos napilapokban azonos napon feladott egy-egy közlemény útján értesíti. A Szolgáltató nem köteles a közleményt közzétenni, ha a módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

3 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és hatálya

3.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

3.1.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltatások igénybevétele során a felek között keletkező jogok és kötelezettségek keretjellegű szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján, a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak a figyelembevételével készült. Az Általános Szerződési Feltételek a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

Az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok, hatósági előírások, megfelelően közzétett nemzetközi szerződések, szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

3.1.2 Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya a Szolgáltatások nyújtására terjed ki, a Szolgáltató által nyújtott további – nem Internet hozzáférési – szolgáltatásokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak a felek eltérő megállapodása hiányában nem irányadóak.

3.1.3 Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya

A Szolgáltatások előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya az Előfizetőre és a Szolgáltatóra terjed ki. Az Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött, a Szolgáltató bármely Szolgáltatását felhasználó vagy érintő tranzakciót, beleértve a kereskedelmi tranzakciókat is.

3.2 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

3.2.1 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes. Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma: 2009. szeptember 1., az utolsó módosítás hatálybalépésének dátuma: 2009. szeptember 10. Az ÁSZF a Nemzeti

Hírközlési Hatóság Hivatalának jóváhagyását követően 2005. július 1. napján lépett hatályba.

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) hatályba lépésével egyidejűleg hatályon kívül helyezett távközlési jogszabályok alapján megkötött és hatályban lévő egyedi Előfizetői szerződésekben a hatályon kívül helyezett jogszabályokban használt kifejezések helyébe az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott jogszabályokban szereplő fogalmak lépnek.

Azok az Előfizetők, akik jelen ÁSZF hatályba lépése előtt kötöttek a Szolgáltatóval Előfizetői szerződést, kötelesek a jelen ÁSZF alapján bejelentendő azon adataikat a Szolgáltatónak 90 napon belül írásban bejelenteni, amelyeket a megkötött Előfizetői szerződés nem tartalmaz.

Ha a korábban megkötött Előfizetői szerződések valamely rendelkezése az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott új hírközlési jogszabályokban foglalt rendelkezésekbe ütközik, úgy az érvénytelen rész helyébe a jelen ÁSZF rendelkezése, ennek hiányában a jogszabály vonatkozó rendelkezése lép.

A jelen ÁSZF hatályba lépése előtt megkötött egyedi Előfizetői szerződésekben az „Általános Vállalkozási Feltételek” kifejezés alatt a jelen ÁSZF-et kell érteni.

3.2.2 Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.

4 Egyedi Előfizetői Szerződés általános feltételei

4.1 Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.1.1 Szerződéskötés

Az Előfizető és a Szolgáltató között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére a felek között Előfizetői szerződés jön létre, amely kettő részből áll: a jelen ÁSZF + Egyedi Előfizetői Szerződés. Az Egyedi Előfizetői Szerződés a megkötéssel jön létre, és azon a napon lép hatályba, amikor a Szolgáltatás aktiválásra kerül. A szerződéskötés írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással jöhet létre.

A Szolgáltató a hozzá beérkezett igényléseket (megrendeléseket) nyilvántartásba veszi és feldolgozza. Amennyiben az igénylés hibás vagy hiányos, a Szolgáltató 15 napon belül felszólítja az igénylőt az igénylés kiegészítésére vagy kijavítására. Amennyiben az igénylő e kérésnek az előírt határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató törli a megrendelését a nyilvántartásból. A Szolgáltató az igénybejelentésben szereplő Szolgáltatások feltételeit és díjait az igénybejelentés dátuma alapján érvényesíti.

Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek (írásban, szóban vagy ráutaló magatartással) egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését.

4.1.1.1 Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való

megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a Szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződést, jelen ÁSZF kivonatát, valamint – az Előfizető kérése esetén – jelen ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

4.1.1.2 Szerződéskötés ráutaló magatartással

4.1.1.2.1 Szolgáltatás igénybevételével

Amennyiben az Előfizető az ügyfélszolgálat által kiküldött szerződést nem küldte vissza a Szolgáltatónak, és - az DSL, valamint kapcsolt vonali Szolgáltatás első, 30 másodpercnél hosszabb időtartamú Előfizető általi használatba vételével vagy webszerveren való tartalom-elhelyezéssel, vagy saját szerver elhelyezésével a Szolgáltató telephelyen - az Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással létrejön, s annak tartalmi elemei az Előfizetőre és a Szolgáltatóra vonatkozóan kötelező érvényűek. Az aktiválás időpontját nem befolyásolja az Előfizető jelszavainak és azonosítóinak Előfizető általi megismerésének hiánya, amennyiben a Szolgáltató a megjelölt módon és helyre továbbította az azonosítókat és jelszavakat.

Ráutaló magatartásnak számít a Szolgáltató által kiállított számla térülése.

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés kifejezetten és elsődlegesen a szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

4.1.1.2.2 Interneten keresztül

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A Szolgáltató az ajánlat elfogadását az igénylő felé elektronikus úton 48 órán belül visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. A szerződés a felek között a visszaigazolással jön létre.

4.1.1.3 Szerződéskötés szóban

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés a visszaigazolással jön létre.

4.1.2 Kockázatelemzés

Mivel az Internet szolgáltatások nagy része hosszú távú elkötelezettséget feltételez, a Szolgáltató a szerződés megkötése előtt kockázatelemzést végezhet. A kockázatelemzés alapján a Szolgáltató jogosult a szerződéskötési igényt elutasítani, vagy a szerződés idejére kauciót vagy bankgaranciát kérni, melyek összege a szerződés várható időtartama alatt felmerülő díjak összegét nem haladhatja meg.

A kauciót a Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződés lejártá után 30 napon belül az Előfizető részére visszafizeti. Az Előfizető számlatartozása esetén, vagy ha az Előfizetőt kártérítési felelősség terheli, a Szolgáltató a kaució összegét, vagy annak egy részét visszatarthatja az okozott kár mértékében. Amennyiben a kár értéke nagyobb a kaució értékénél, a Szolgáltató további kártérítési összegre tarthat igényt.

4.1.3 Szolgáltatás létesítése, a szerződés teljesítése, a szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatások igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

4.1.3.1 Szolgáltatás létesítése és a szolgáltatás igénybe vételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az esetek 80%-ában a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja (minőségi célérték: 30 nap, vállalt minimálérték: 30 nap), amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Szolgáltató és az Előfizető ettől eltérően nem rendelkeznek. A teljesülés ellenőrzésének mérési módszere: a szerződés létrejöttétől az üzembe helyezésig eltelt idő naptári napokban történő mérése. A Szolgáltató az aktiválásról értesíti az Előfizetőt a felek által egyeztetett módon – a 4.2. pontban felsorolt módok valamelyikén. Legfeljebb két tájékoztatási forma kiválasztása lehetséges. Amennyiben az Előfizető csak egy értesítési formát, vagy egyet sem választ, a Szolgáltató tetszőleges értesítést hajt végre a 4.2. pontban felsorolt módok valamelyikén. Ha az értesítés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok/okok miatt meghiúsul vagy késik, a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Szolgáltató a szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a Szolgáltatás létesítését, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendeléskor tájékoztatja az Előfizetőt a létesítés várható időpontjáról amennyiben erről információval rendelkezik. Amennyiben az igénylő a létesítés megkezdése előtt nem rendelkezik aláírt Előfizetői szerződéssel, a létesítés megkezdése után, ha az Előfizető nem kíván szerződést kötni, a Szolgáltató a létesítés költségét megfizetteti az igénylővel.

A Szolgáltató egyes szolgáltatások létesítését az Előfizető erre irányuló igénye esetén a szerződés létrejöttét követő 5 munkanapon belül biztosítja, amennyiben a létesítési időpontban sikerül megállapodni, és az Előfizető biztosítja a létesítési helyre történő bejutást, illetve a munkavégzést (expressz létesítés; minőségi célérték: 5 munkanap, vállalt minimálérték: 5 munkanap). Amennyiben a létesítési időpontban nem sikerül megállapodni, vagy az Előfizető nem biztosítja a létesítési helyre történő bejutást, illetve a szakszerű munkavégzés lehetőségét, az expressz létesítésre vonatkozó megrendelés érvényét veszti, és az Előfizető a Szolgáltatóval szemben ebből fakadóan megtérítési igényt semmilyen jogcímen sem támaszthat. Az expressz létesítés díját az ÁSZF II. sz. mellékletének 2.2.1. pontja tartalmazza, a Szolgáltató a mindenkor egyszeri díjat és az előfizetési díjat az expressz létesítési díj megfizetése mellett is felszámolja.

4.1.3.2 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki és személyi feltételei

4.1.3.2.1 Műszaki feltételek

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal és a Szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Elsődleges Előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

A Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet

(alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató, vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

Szolgáltató egyes szolgáltatásai vonatkozásában lehetővé teszi, hogy az Előfizető lényegesen kedvezőbb kondíciók mellett jusson Internet kapcsolathoz azáltal, hogy az Előfizetőnek nem kell várnia a Szolgáltató által biztosított szakemberek kiszállítására a szolgáltatás üzembe helyezése végett, hanem a szolgáltatás megrendelésekor, az általa külön megrendelt megfelelő végberendezés tulajdonjogát is megszerzi, amelyet egyszerűen csatlakoztathat a telefonvonalához. A végberendezés mellé egy képekkel illusztrált, részletes telepítési útmutató biztosít a Szolgáltató, így amint az adott szolgáltatás a telefonvonalon életbe lép, az Előfizető már használhatja is azt („szereld magad konstrukció”).

Egyes Internet alkalmazások teljes értékű igénybevételéhez az Előfizető részére domain név delegálása és regisztrálása szükséges. A Szolgáltató a domain név regisztrálásával és fenntartásával kapcsolatos feladatok teljesítését az Előfizetővel kötött külön megállapodás alapján vállalja. A domain név regisztráció során a Szolgáltató a vonatkozó hazai, illetve nemzetközi regisztrációs szabályzatban foglaltak szerint jár el.

4.1.3.2.2 Személyi feltételek

Az Előfizető lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

4.1.3.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

4.1.3.3.1 Időbeli korlátok

A Szolgáltatás igénybevétele - ha az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

4.1.3.3.2 Földrajzi korlátok

A Szolgáltató a Szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A Szolgáltatás egyes típusait csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni, a jelen pontban kifejezetten fel nem tüntetett Szolgáltatások hozzáférése földrajzilag nem korlátozott, azaz országos. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető. A Szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (I. sz. melléklet).

Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
--------------	-----------------------

T-Com ADSL, SHDSL	Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területe
Invitel/Hungarotel ADSL	Invitel/Hungarotel egyetemes szolgáltatási területe
Xpress ADSL	Budapest, Debrecen, Győr, Kaposvár, Kecskemét, Kiskunhalas, Miskolc, Paks, Pécs, Sopron, Szeged, Székesfehérvár, Szekszárd, Szolnok, Szombathely, Tatabánya, Zalaegerszeg
Bérelt vonal	Országos
Dial-up	Országos
WaveMAX	Budapest
Mikrohullám	Szolnok

4.1.4 Az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya

Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Egyedi Előfizetői Szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos. Amennyiben a felek kifejezetten máshogy nem állapodnak meg, a hűségidőszak vállalás nem befolyásolja azt, hogy az Előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jön-e létre.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át vagy a szerződés hatálya további meghatározott időtartamra meghosszabbodik, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött (hűségidős szerződés), az Előfizető a hűségidő folyamán rendes felmondással a 4.4.5 pontban meghatározott következmények alkalmazása mellett élhet. Továbbá ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető ugyancsak a 4.4.5 pontban meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

A szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az Előfizetőre mint a Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő, a Szolgáltatást igénybevevő szerződő félre, valamint az Előfizetőt meghatalmazó vagy az Előfizető által meghatalmazott, egyetemleges felelősséget vállaló harmadik félre, a meghatalmazás adta keretek között.

Határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés legrövidebb időtartama 3 (három) hónap. Ettől a felek az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

4.2 Az Előfizetői igények kezelése, nyilvántartás és értesítés

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatokat, igazolásokat és dokumentumokat kérheti be az Előfizetőtől. A Szolgáltató a bekért adatokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében és a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig tarthatja nyilván. Az Előfizető a róla nyilvántartott adatokba az 5.1.2 pont szerint betekinthez. Az adatok bekérése és benyújtása – különösen magánszemélyek esetén – az információs önrendelkezési jognak megfelelően történik.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy Előfizető a szerződésben köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (üzleti/intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a 8. pontban írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi) alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel egyező módon értesíti.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi adatokat kérheti be és tarthatja nyilván az Előfizetőtől az Eht. 129. § (6) bekezdés b) - d) pontja, 154. § (1) bekezdése, és 157. § (2) bekezdése alapján:

Magánszemély esetén:

- Név, születési név, születési hely és idő
- Lakcím, ideiglenes lakcím

Üzleti Előfizető esetén:

- Cégszerű megnevezés
- Cégjegyzékszám
- Székhely, telephely, fióktelep
- Bankszámlaszám

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez további adatokat az Előfizető kifejezett hozzájárulása alapján kérhet be és tarthat nyilván, melyek különösen a következők lehetnek:

Magánszemély esetén:

- Anyja neve
- Személyi igazolvány száma, útleveleszám
- Bankszámlaszám

Üzleti Előfizető esetén:

- Levelezési cím
- Cégbírósági bejegyzés (hiteles másolat vagy eredeti példány)
- Adószám
- Aláírási címpéldány

Mindkét Előfizetői kategóriában:

- A fizetés módja
- Telefonszám, telefax
- Értesítési és elektronikus levélcím (e-mail)
- Kapcsolattartó személy neve és elérhetőségei
- Jelszavak, PIN szám, felhasználónevek, azonosítási számok
- A szolgáltatás biztosításához és a szolgáltatásbiztosítás utólagos igazolásához szükséges adatok
- Kockázatelemzéshez szükséges igazolások és dokumentumok (pl.: más Távközlési Alapszolgáltató számlája, közüzemi számla, stb.)

Amennyiben a Költségviselő eltér az Előfizetőtől, szükséges a Költségviselő kifejezett nyilatkozata és egyetemleges felelősségvállalása. Amennyiben a számlafizetés a fizetési határidő letelte után nem történik meg a Költségviselő részéről, a Szolgáltató a továbbiakban jogosult a díjtartozást az Előfizetőtől behajtani.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A Szolgáltató az Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos szabályzásokat IV. sz. melléklet Adatvédelmi Tájékoztatóban rögzíti.

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, sms-ben, e-mailben, honlapon vagy sajtótermékben történő közzététel formájában, vagy más elektronikus úton. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a Szolgáltatóhoz. Amennyiben jelen ÁSZF az Előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus levélben értesíti. A Szolgáltató kézbesítettnek és hozzáférhetőnek tekinti az elektronikus levelet, ha azt az Előfizető kapcsolattartási e-mail címére megküldte. Az Előfizető köteles valós e-mail címet megadni. A hibás, harmadik személy rendelkezésében álló, vagy nem létező e-mail cím megadásából származó károk és egyéb negatív következmények teljes egészében az Előfizetőt terhelik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása a nyilatkozattétel elmulasztása esetén az Előfizető részéről elfogadottnak minősül.

4.3 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

Az Előfizetői szerződés bizonyos (a Szolgáltató által a honlapon feltüntetett) módosításai online ügyfélszolgálaton keresztül is létrejöhetnek abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató erre alkalmas honlapján egyértelműen beazonosítja magát a Szolgáltató által meghatározott azonosítóval és jelszóval.

4.3.1 Szolgáltató általi szerződésmódosítás

4.3.1.1 Az Előfizetői szerződés módosítása

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi Előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A fenti a) pont hatálya alatt az Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a számára nyújtott DSL szolgáltatást a Szolgáltató eltérő technikai alapon, így különösen helyi hurok átengedésével biztosított Xpress DSL szolgáltatás keretében biztosítsa, azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - ez nem járhat a Szolgáltatás igénybevételének feltételei és a minőségi célértékek Előfizetőre nézve hátrányos módosulásával.

4.3.1.2 A szolgáltatásban bekövetkezett változások

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megváltoztatására a 4.3.1.1. pontban írtakon túl kizárólag a felek kölcsönös megegyezése esetén kerülhet sor. A módosítást mindkét fél írásban kérheti, s akkor lép életbe, ha a másik fél írásbeli beleegyezését adta. Az írásbeli kérelemmel esik egy tekintet alá, a Szolgáltató által kialakított honlapon történő beleegyezés, amennyiben az Előfizető az általa előzőleg megjelölt módon azonosítja magát.

A Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a Szolgáltatás egyoldalú módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a Szolgáltatás használatának minőségi paramétereit.

A Szolgáltató a szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal előre tájékoztatni. A Szolgáltatás árának megváltozása tárgyában a Szolgáltató az 5.2.7 pontban foglaltaknak megfelelően köteles eljárni.

4.3.2 Előfizető általi szerződésmódosítás

4.3.2.1 Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban ill. annak kezelésében

Az Előfizető köteles a róla, a Kapcsolattartóról és a Költségviselőről nyilvántartott adatokban bekövetkező változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezte utáni 8. napon értesíteni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

4.3.2.2 A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)

Áthelyezés csak adott szolgáltatási területen belül történhet, ellenkező esetben az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

A szolgáltatás áthelyezése az Előfizető kérése alapján legfeljebb 30 napon belül megtörténik abban az esetben, ha az Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul és aláírva benyújt, illetve az áthelyezéshez szükséges feltételeket biztosítja. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó. Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti.

A DSL szolgáltatás áthelyezésének ideje alatt az Előfizető a szünetelésre vonatkozó havi díjakat köteles megfizetni. A csökkentett díjat a Szolgáltató utólag, a tényleges szünetelési idő ismeretében, jóváírás formájában érvényesíti. A vállalt hűségidőszak az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

Az egyedi Előfizetői szerződésben a Szolgáltató az áthelyezés lehetőségét kizárhatja, egyes DSL szolgáltatások esetében az áthelyezés új létesítésnek minősül, ezen esetekben

a jelen 4.3.2.3. pont rendelkezései nem alkalmazhatóak. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

4.3.2.2.1 A DSL szolgáltatás új telepítési címre való áthelyezésének további feltételei:

Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás esetén:

- Ha az Előfizető a telefon-előfizetéses szolgáltatás esetén a DSL szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges telefonvonalat is áthelyeztetni a távközlési szolgáltatóval az új telepítési címre, és a Távközlési Alapszolgáltatónál nem változik meg az Előfizető ügyfélszáma. A DSL szolgáltatás áthelyezése csak a telefonvonal áthelyezése után történhet meg, és csak abban az esetben, ha az Előfizető által bejelentett új telepítési címen a műszaki feltételek adottak a DSL szolgáltatás igénybe vételéhez. A DSL szolgáltatás áthelyezése a telefonvonal áthelyezése után legfeljebb 30 napon belül történik meg.
- Ha a telefonvonal Előfizetője, amiről az DSL szolgáltatást áthelyezik azonos annak a telefonvonalnak az Előfizetőjével, amelyre a DSL szolgáltatást áthelyezik, és az áthelyezést a Távközlési Alapszolgáltató is lehetővé teszi.
- Mivel a DSL szolgáltatás feltétele a telefonvonal, a telefonvonal és a rá telepített DSL szorosan kapcsolódik egymáshoz, az Előfizető az áthelyezést indíthatja a Távközlési Alapszolgáltatón keresztül is. A telefonvonal áthelyezése maga után vonja a rá telepített DSL áthelyezését is, ill. a DSL áthelyezése maga után vonja a hozzá kapcsolódó telefonvonal áthelyezését is, kivéve, ha az Előfizető írásban kifejezetten másképpen (de ezen ÁSZF-től nem eltérő módon) rendeli meg azt.
- Amennyiben a DSL szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen a DSL szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adottak, vagy az Előfizető kérésére a DSL nem kerül a hozzá kapcsolódó vonallal együtt áthelyezésre, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás esetén:

- Az áthelyezés a DSL szolgáltatás leszerelésének és felszerelésének minősül.
- Amennyiben a DSL szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen a DSL szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adottak, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

4.3.2.3 A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása

Az Előfizető bármikor díjmentesen kérheti a számlázási és/vagy számlaküldési cím módosítását. Amennyiben ennek nincs akadálya, a Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül elvégzi.

A Költségviselő egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és a Költségviselő együttes nyilatkozatára van szükség. Amennyiben a számlázási adatokban megjelölt Költségviselő eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Költségviselő nyilatkozatát kéri, amelyben a Költségviselő az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

4.3.2.4 Változás az Előfizető személyében (átírás)

Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be jogutódlás vagy öröklés folytán, erről az Előfizető a Szolgáltatót 8 napon belül írásban köteles értesíteni. Az értesítés mellé a változás tényét igazoló alábbi dokumentumok egyikének eredeti vagy másolati példányát az Előfizető köteles mellékelni:

- A jogutód 4.2 pontban meghatározott adatait.
- Nyilatkozat az Előfizetőtől, hogy az Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető.
- A cégbírósági végzés a jogutódlás tényéről.
- Halotti anyakönyvi kivonatot.
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy az Előfizetői szerződésbe Előfizetőként kíván belépni, és az Előfizetési szerződésben foglalt feltételeket megismerte és elfogadja. Ezen nyilatkozat hiányában az átírás nem teljesíthető, és az Előfizető Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad.

Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap (minőségi célérték: 15 nap, vállalt minimálérték: 15 nap). Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az Előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az Előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 4.2. pontjában meghatározott adatait. A Szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a Szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az Előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az Előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Az Előfizetői Szerződés nem átírátható, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának/örökösének a Szolgáltatóval és/vagy a Távközlési Alapszolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn vagy a Szolgáltató jogutódot/örököszt a kockázatelemzés során kockázatos besorolásba helyezte és jogutód nem adott biztosítékot. Ez esetben az átírás nem teljesíthető, és az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

4.3.2.5 Szünetmentes szolgáltató váltás DSL szolgáltatás esetén

Szünetmentes szolgáltató váltás esetén a Szolgáltató minden esetben a Nemzeti Hírközlési Hatósággal kötött együttműködési megállapodásnak megfelelően és a Távközlési Alapszolgáltató folyamatai szerint jár el. A szünetmentes szolgáltató váltás csak ott jöhet létre, ahol azt a Távközlési Alapszolgáltató is lehetővé teszi.

A szövegerthetőség kedvéért a jelen 4.3.2.5. pontban a továbbiakban a szünetmentes szolgáltató váltásban részt vevő azon Internet szolgáltatót, akivel a jogviszonyát az Előfizető meg kívánja szüntetni, mint "Szolgáltató 1", az új Internet szolgáltatót, akivel az Előfizető előfizetői jogviszonyt kíván létesíteni, mint "Szolgáltató 2" jelöljük.

Jelen 4.3.2.5. pont alkalmazásában díjtartozás: a Szolgáltató 1 által DSL Internet szolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag – kiállított, és az Előfizető által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a Szolgáltató 2-vel létesítendő jogviszony kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg. Nem minősül díjtartozásnak az Előfizető részére a Szolgáltató 1 által az Előfizető által a határozott időtartam/hűségidő alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Előfizetővel szemben a Szolgáltató 1 által kötbéreként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint a szünetmentes szolgáltató váltás feltételei az Előfizetőre nézve a következők:

- A szünetmentes váltás biztosítására rendelkezésre álló idő nagyon rövid, ezért a folyamatban az Előfizetőnek is aktív szerepet kell vállalnia. Amennyiben a rá vonatkozó határidőket nem tartja be, a szolgáltatók nem tudják biztosítani a kiesési idő nélküli DSL Internet szolgáltatást. Ebben az esetben a Szolgáltató részére benyújtott reklamáció elutasítható.
- Az Előfizető előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon.
- Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató 1-et kívánja egy másik szolgáltatóra váltani, abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizetőnek Szolgáltató 1 felé díjtarozása nem áll fenn.
- Hűségidőszakon/határozott időtartamon belüli szolgáltató váltás esetén Szolgáltató 1 csak abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizető a hűségidőszakon/határozott időtartamon belüli szerződésfelmondás miatt kiállított kötbér terhelő levél alapján felszámított kötbért megfizette.
- Szolgáltató 1 elutasíthatja a szolgáltató váltási kérelmet, ha Előfizető eláll a szünetmentes szolgáltató váltási szándékától és ezt Szolgáltató 1-nek jelzi.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint Szolgáltató 1 feladatai a következők:

- Együttműködés a Távközlési Alapszolgáltatóval, Szolgáltató 2-vel és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint Szolgáltató 2 feladatai a következők:

- Együttműködés a Távközlési Alapszolgáltatóval, Szolgáltató 2-vel és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.
- Előfizető tájékoztatása a szolgáltató váltás folyamatáról, az igénybevétel lehetőségéről.
- Előfizető tájékoztatása a szünetmentes szolgáltató váltás megghiúsulásának okáról.

Szünetmentes szolgáltató váltás csak abban az esetben valósulhat meg, ha a régi (lemondani kívánt) és az új (megrendelni kívánt) szolgáltatás paraméterei mindenben (státusz, jelleg, típus, sáv szélesség) egyeznek.

A hivatkozott együttműködési megállapodás értelmében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamata a következő:

- Az Előfizető előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői szerződése megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon. Szolgáltató 2 tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy a szünetmentes szolgáltató váltás feltétele, hogy a Szolgáltató 1-nél ne álljon fenn hűségidő/határozott időtartam, továbbá, hogy a fennálló Előfizetői szerződésből eredő díjtarozását az Előfizető Szolgáltató 1-nél rendezze.
- Szolgáltató 2 az Előfizető igénybejelentésének benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi a szolgáltató váltási igénybejelentést a Távközlési Alapszolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve a szolgáltató váltás szándékát.
- A Távközlési Alapszolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az

igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.

- Az igénybejelentés elutasítása esetén a Távközlési Alapszolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti Szolgáltató 2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben a Távközlési Alapszolgáltató az igénybejelentést elfogadja, akkor 2 (kettő) munkanapon belül megkeresi Szolgáltató 1-et a következő bekezdés szerinti tájékoztatás megadása céljából.
- A Távközlési Alapszolgáltató megkeresését követő 5 (öt) - a jelen folyamatleírás utolsó bekezdése alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) - munkanapon belül Szolgáltató 1 tájékoztatást (jelen 4.3.2.5. pontban a továbbiakban a „Tájékoztatás”) nyújt a Távközlési Alapszolgáltatónak az Előfizető Szolgáltató 1-gyel fennálló határozott időtartam/hűségidő, vagy díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Előfizető szolgáltató váltási szándékától elállt. Amennyiben a Szolgáltató 1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást a Távközlési Alapszolgáltatónak, úgy a Távközlési Alapszolgáltató a szolgáltató váltást a következő bekezdésben írtak szerint elvégzi.
- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján nem áll fenn az Előfizetőnek sem a Szolgáltató 1-gyel hatályos határozott időtartamra/hűségidővel megkötött előfizetői szerződése, sem díjtartozása, illetve ha a Szolgáltató 1 határidőben nem nyújt Tájékoztatást a Távközlési Alapszolgáltatónak, a Távközlési Alapszolgáltató a Szolgáltató 1 illetve Szolgáltató 2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi a szolgáltató váltást.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek hatályos határozott időtartamra/hűségidővel megkötött Előfizetői szerződése van, úgy erről a Távközlési Alapszolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t, aki ismételten felhívja az Előfizető figyelmét a szolgáltató váltás feltételeire.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizető időközben elállt a szolgáltató váltási szándékától, úgy erről a Szolgáltató 1 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja a Távközlési Alapszolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t.
- A Szolgáltató 2 - döntésétől függően - a Távközlési Alapszolgáltató Tájékoztatását követő 2 (kettő) munkanapon belül közvetlenül megkeresheti a Szolgáltató 1-et, amely a megkereséstől számított 1 (egy) munkanapon belül, az Előfizető szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Előfizető nyilatkozatát, vagy az új a Szolgáltató 1 és az Előfizető által megkötött Előfizetői szerződés azon részét, amely a Szolgáltató 2 számára bizonyítja, hogy az Előfizető a szolgáltató váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles Szolgáltató 2 részére megküldeni.
- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek a Szolgáltató 1-gyel kötött Előfizetői szerződésből eredően díjtartozása áll fenn, a Távközlési Alapszolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről Szolgáltató 2-t, aki felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a díjtartozása megfizetését igazolja Szolgáltató 2-nél. Szolgáltató 1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Előfizető a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.
- Az Előfizető a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői szerződésből eredő díjtartozása teljesítésének Szolgáltató 2-nél történő igazolását követően Szolgáltató 2 egy (1) munkanapon belül megerősíti a szolgáltató-váltási igényt a Távközlési Alapszolgáltatónál. A Távközlési Alapszolgáltató a szolgáltató-váltási igény Szolgáltató 2 általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül a Tájékoztatás megadása céljából megkeresi Szolgáltató 1-et. A Tájékoztatás tartalmára, illetve a szolgáltató váltás további folyamatára a fentebb írtak megfelelően alkalmazandóak.

Szolgáltató 1 függetlenül attól, hogy az Előfizető ténylegesen szolgáltatót kíván-e váltani, a szolgáltató váltásra irányuló kérelem jóváhagyása után az Előfizetői Szerződést

felmondottnak tekinti. Amennyiben a szolgáltató váltásra irányuló kérelmet Szolgáltató 1 elutasítja a megfelelő indokkal, az Előfizetői Szerződés nem tekintendő felmondottnak, kivéve, ha felmondási szándékát Előfizető előzetesen írásban jelzi Szolgáltató 1 felé.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatót választja új szolgáltatójaként (Szolgáltató 2-ként), a Szolgáltató csak abban az esetben kezeli a megrendelést szünetmentes szolgáltató váltásként, ha az Előfizető ezt megrendelésében kifejezetten és egyértelműen jelezte.

Szolgáltató 2 nem vállal felelősséget arra, hogy a megrendelés szünetmentes szolgáltató váltásként fog megvalósulni.

Amennyiben az Előfizető megrendelését Szolgáltató 2 nem tudja szünetmentes szolgáltató váltásként megvalósítani, a Szolgáltató ezt jelzi az Előfizetőnek, aki nyilatkozik, hogy megrendelését a normál létesítési folyamat szerinti eljárás esetén is fenntartja-e. Amennyiben Szolgáltató 2 az Előfizető a megadott értesítési formák egyikén sem tudja elérni, vagy megkeresésére a megadott határidőn belül nem kap választ, az Előfizetői Szerződést felmondottnak tekinti.

Amennyiben a szünetmentes szolgáltató váltás Előfizető érdekkörébe tartozó okra tekintettel meghiúsul, Szolgáltató 2 jogosult ezen ÁSZF II. mellékletének 2.2.2-es pontjában meghatározott adminisztrációs díjat Előfizető felé kiszámlázni.

Mivel a szünetmentes szolgáltató váltás esetében is szerelési munkálatokra van szükség, minimális, de maximum 48 órás üzemszünet előfordulhat a szolgáltatás menetében.

SHDSL, illetve „csupasz” DSL szolgáltatások esetén a szolgáltató váltás kezdeményezésekor az Előfizető köteles a Szolgáltató 2 részére SD/AD azonosítóját megadni ennek hiányában a Szolgáltató 2 a szolgáltató váltást nem tudja megindítani. Ezen SD/AD azonosítót az Előfizető Szolgáltató 1-től tudja beszerezni.

Egyes Távközlési Alapszolgáltatók, illetve egyes DSL szolgáltatások esetében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamat a fentebb írtaktól eltérő lehet, erről bővebb tájékoztatást az ügyfélszolgálat nyújt.

4.3.2.6 Sáv szélesség módosítása

Szolgáltató az ÁSZF II. mellékletének 2.2.2-es pontjában meghatározott díjszabás szerinti egyszeri díj fejében lehetőséget biztosít az igénybevett sáv szélesség módosítására vagy a sáv szélesség módosítása nélkül eltérő díjkategóriába történő átváltásra. Az Előfizetői sáv szélesség csökkentése vagy alacsonyabb díjkategóriába történő átváltás lehetőségét a Szolgáltató jogosult korlátozni.

4.3.2.7 DSL-modemes és DSL-modem nélküli szolgáltatás közötti váltás

Az Előfizető felelősségi körébe esik annak szem előtt tartása, hogy a DSL-modem nélküli szolgáltatás esetén a modemet az Előfizető köteles biztosítani, illetve a DSL-modemes szolgáltatások körében egyes esetekben köteles azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor, módosításakor a Szolgáltatónak/Távközlési Alapszolgáltatónak visszaszolgáltatni.

4.3.2.8 Telefon-előfizetéses és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás közötti váltás

A módosítás az ÁSZF II. melléklete szerinti egyszeri és havi díjjal, mindkét fél írásos nyilatkozatával jön létre. A módosításra csak akkor van lehetőség, ha a Távközlési

Alapszolgáltatóval kötött telefon-előfizetési szerződés határozatlan időre és hűségidőszak nélkül jött létre, vagy a vállalt határozott időtartam/hűségidőszak már lejárt. A módosítás átfutási ideje a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

- Telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás csak modem nélkül jöhet létre. A telefon-előfizetés lemondását Előfizető Távközlési Alapszolgáltatónál kezdeményezheti, telefon-előfizetés lemondása előtt 8 nappal köteles Szolgáltatót írásban értesíteni ilyen irányú szándékáról. Az írásos értesítés megérkezése után Szolgáltató 8 napon belül visszajelzést küld Előfizetőnek a kérelem elfogadásáról vagy elutasításáról. Amennyiben Szolgáltató nem kap, vagy nem a fentieknek megfelelően kap értesítést az Előfizetőtől a telefon-előfizetés lemondásáról, úgy a Távközlési Alapszolgáltató elutasíthatja a kérelmet, az DSL szolgáltatás megszűnik, a Szolgáltató az ÁSZF 4.4.5-ös pontjában meghatározott kötbért kiszámlázhatja.
- Lehetőség van telefon-előfizetés nélküli szolgáltatásról telefon-előfizetésesre történő váltásra is. Az új telefon-előfizetés megrendelését Előfizető a Távközlési Alapszolgáltatónál kezdeményezheti, majd annak kiépülését követően kérheti Szolgáltatótól telefon-előfizetés nélküli csomagjának telefon-előfizetésesre történő módosítását.

4.3.2.9 Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a 8. pontban írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi) alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizetői jellegváltására telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás esetén kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben azon telefonvonal jellege, amelyre a Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja, ugyancsak megváltozik. A jellegváltotatás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

Telefon-előfizetéses DSL esetén az egyéni vonal státuszának üzletire/intézményire módosítása a DSL szolgáltatás státuszát is érinti, így annak kezdeményezésével az DSL szolgáltatási csomag státusza is üzletire/intézményire módosul, maga után vonva az üzleti/intézményi díjszabás alkalmazását.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A módosítás átfutási ideje - amennyiben sem a Szolgáltató, sem a Távközlési Alapszolgáltató részéről nem merül fel akadály - a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

4.4 Az Előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

4.4.1 A határozott idejű szerződés megszűnése

- a) Automatikusan a határozott idő leteltével, feltéve, hogy Felek a szerződést nem hosszabbították meg;
- b) Rendkívüli felmondással;
- c) Közös megegyezéssel;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;

- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével;
- i) Ha a Távközlési Alapszolgáltató a Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás Előfizetőjével fennálló telefon-előfizetésre vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással felmondja.

4.4.2 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

- a) Közös megegyezéssel megszüntetik;
- b) Rendes felmondással;
- c) Rendkívüli felmondással;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani;
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével;
- i) Ha a Távközlési Alapszolgáltató a Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás Előfizetőjével fennálló telefon-előfizetésre vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással felmondja.

4.4.3 Az Előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről

4.4.3.1 Rendes felmondás

Az Előfizető bármikor 8 napos rendes felmondási idővel jogosult az Előfizetői szerződést felmondani. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és az Előfizetői szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. Az Előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

4.4.3.2 Rendkívüli felmondás

Az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal (Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondás) felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja, vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontjában szűnik meg. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető elhalálása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti, amikor a haláleset a tudomására jut, amennyiben az örökös vagy örökösök vagy ezek megbízottja a szolgáltatási jogviszony átírását a Szolgáltatónál írásban nem kezdeményezi. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket az Előfizető halála esetén sem adja ki harmadik személynek.

Az e-mail postafiók tartalma az örökös részére csak abban az esetben adható át, ha az arra való jogosultságot hitelt érdemlően bizonyítja a Szolgáltató felé.

4.4.4 Az Előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

Ha 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 szerződésszegés megszüntetéséről az Előfizető a Szolgáltatót, a szerződés meg nem szűnéséről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást egy másik Szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

4.4.4.1 Rendes felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött egyedi Előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

4.4.4.2 Rendkívüli felmondás

A Szolgáltató a szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítést követően sem egyenlített ki. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy bruttó 5.000,-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a bruttó 5.000,-Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Szolgáltató a Szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, ha

- Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,
- Az Előfizető 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, vagy

- Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja - így például az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Etikai Kódexben foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

4.4.5 Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények

4.4.5.1 Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj

Amennyiben az egyedi Előfizetői szerződés a vállalt időtartam (határozott időtartam vagy hűségidő) lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, Előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, Előfizető rendes felmondása, stb.) megszűnik, az Előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti. Nem tartoznak jelen pont hatálya alá a 4.4.1 i) és 4.4.2.i) pontban rögzített megszűnési okok, amelyek esetében a megszűnésből eredően sem Szolgáltató, sem az Előfizető nem jogosult igényt vagy követelést támasztani a másik féllel szemben.

Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén:

- köteles a Szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten;
- köteles az egyedi Előfizetői szerződésben vállalt időtartam lejártáig hátralévő időszakra fennmaradó, de minimum 4 (négy) havi előfizetési díj összegét; valamint
- az ÁSZF II. sz. mellékletében meghatározott összegű kezelési díjat egy összegben, az egyedi Előfizetői szerződésben írtak szerint a Szolgáltató részére megfizetni.

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén:

- nem jogosult a Szolgáltatótól a Szolgáltató számára az egyedi Előfizetői szerződésben vállalt időtartam lejártáig fennmaradó hátralévő időszakra megfizetett előfizetési díj összegét visszakövetelni, valamint köteles - amennyiben a szerződés megszűnésekor a vállalt időtartamból kevesebb mint 4 (négy) hónap van hátra - a vállalt időtartam és 4 (négy) hónap időtartam különbözetének megfelelő időszakra járó előfizetési díjnak megfelelő összeget egy összegben a Szolgáltató részére megfizetni; illetve
- köteles a Szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten; továbbá
- az ÁSZF II. sz. mellékletében meghatározott összegű kezelési díjat egy összegben, az egyedi Előfizetői szerződésben írtak szerint a Szolgáltató részére megfizetni.

4.4.5.2 Díjfizetés

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés megszűnésre kerül, az Előfizetőnek kötelessége 8 napon belül kiegyenlíteni a még fennálló tartozását, a Szolgáltatónak pedig kötelessége a túlfizetést visszafizetni az Előfizetőnek. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Előfizető fennálló tartozása nem haladja meg a bruttó 300,-Ft összeget, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, illetve a bruttó 300,-Ft összeg alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek.

4.4.5.3 Technikai eszközök

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles az Előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a Szolgáltatóval együttműködni és a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató tulajdonát képező végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a technikai eszköz tulajdonosának rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét az ÁSZF II. számú melléklete alapján megtéríteni.

4.4.5.4 E-mail címek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnését követően az Előfizető e-mail címét a Szolgáltató újra kioszthatja harmadik fél részére. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

4.4.6 Új szerződés kötése

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

5 A szerződő felek jogai és kötelezettségei

5.1 Az Előfizető jogai

5.1.1 Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza. A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait bizalmasan kezelni. A Szolgáltató Előfizetői e-mail címe(i)t, a bejelentkezési azonosító(i)t és jelszava(i)t is személyes adatként kezeli.

A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek betekintést az Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged, azokat nem adja át. Ez alól kivételt képez az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapuló adatszolgáltatási jogosultság, illetve a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási jogosultság és kötelezettség.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a vele szemben fennálló pénzügyi követeléseit az Előfizető külön engedélye nélkül bármikor értékesítse harmadik félnek. Az Előfizető egyben hozzájárul ahhoz is, hogy a határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében a Szolgáltató harmadik félnek a tartozás beszedéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadja, és a harmadik fél azokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolja. Ezen harmadik fél az Előfizető adatait köteles bizalmasan kezelni és betartani a Szolgáltató, az Előfizető adataival szemben fennálló adatvédelmi és adatkezelési szabályait.

A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

5.1.2 Betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen, vagy meghatalmazottja – ha teljes mértékben bizonyítja a meghatalmazás tényét – tekinthet be. Az Előfizető korlátlanul, bármely adatát megtekintheti. Meghatalmazás esetén pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott milyen adatok megtekintésére jogosult. Az Előfizető a betekintési joggal az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt előre egyeztetett időpontban élhet oly módon, hogy ne zavarja a Szolgáltató üzletmenetét.

5.1.3 A használat átengedése más részére

A szolgáltatást kizárólag az Előfizető és közvetlen hozzátartozói, vagy vele egy háztartásban élők, jogi személy esetén a társaság alkalmazottai vehetik igénybe, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő módon nem állapodtak meg. Az Előfizető a Szolgáltatás használatát jogosulatlan harmadik fél részére nem engedheti át. A Szolgáltató hozzájárulása nélkül Előfizető nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

Az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a Szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik, valamint teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen ÁSZF III. számú mellékletében részletezett Etikai kódexben foglalt előírásokat betartani.

5.1.4 A szolgáltatás szünetelésének kérése

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését. A szüneteltetés ideje minimum 1 hét, egyéni Előfizetők esetében maximum 6 hónap, üzleti/intézményi Előfizetők esetén maximum 1 hónap lehet. A szünetelés igényét az Előfizető köteles legalább 30 munkanappal a szüneteltetés kezdőnapját megelőzően írásban bejelenteni.

A szünetelést határozott időtartamra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben a Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja. A határozott idejű szünetelés esetén az Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül teljesíti. Előfizető a visszakapcsolás hónapjára a teljes díjat köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF II. számú mellékletének 2.12. pontja tartalmazza. Amennyiben a kialakított díj nem fedezi a Szolgáltató esetleges olyan költségeit, melyek más Távközlési Alapszolgáltató Szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak, a Szolgáltató jogosult a díjkülönbözet Előfizetővel szembeni érvényesítésére.

A szüneteltetési díj megfizetése esetén Előfizető felhasználói nevét és egyéb műszaki adatait Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja. Amennyiben Előfizető a meghatározott szüneteltetési díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első

értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató élhet az Előfizetői Szerződésben feltüntetett, a díjfizetés elmaradása miatti felmondási jogával. Az Előfizetői jogviszony fenti okból történő szünetelése nem érinti Előfizetőnek azon kötelezettségét, hogy az igénybe vett egyéb Szolgáltatás ellenértékét megfizesse Szolgáltató részére.

Amennyiben az Előfizető a Távközlési Alapszolgáltatónál szünetelteti telefonvonalát, amelyen a DSL szolgáltatás üzemel, a szüneteltetés időszaka alatt a DSL szolgáltatás szüneteltetési díjait köteles megfizetni a Szolgáltató felé, illetve a szünetelésre vonatkozó feltételek vonatkoznak a Szolgáltatásra.

A Szolgáltatás szünetelése alatt a kiegészítő, illetve mellékszolgáltatások is szünetelnek, és azokra – amennyiben nem díjmentesek – Előfizető köteles a II. számú mellékletének 2.12. pontja szerinti szünetelési díjat megfizetni.

A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje az Előfizetői szerződés vállalt időtartamába nem számít bele.

5.2 A Szolgáltató jogai

5.2.1 Az Előfizető nyilvántartása

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéshez és a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat nyilvántartani az Előfizetőről, amelyeket statisztika készítéséhez felhasználhat. Az Előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől kérni, hogy a szerződéskötéshez hitelt érdemlően igazolja magát és az általa közölt adatok valóságát. A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza.

5.2.2 Kedvezmények nyújtása

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára. A kedvezményes díjak a vállalt határozott időtartam, hűségidő alatt emelhetőek az 5.2.7. pontban írtakkal összhangban.

5.2.3 Az Előfizető forgalmának figyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása - érdekében használhatja fel a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig. A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza.

5.2.4 A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

Túl a fenti 5.1.4. pontban írtakon (szünetelés Előfizető általi kérése) a szünetelésre a következő szabályozás terjed ki.

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a

- szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
 - c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A karbantartási munkák elvégzését mind a Szolgáltató, mind a Távközlési Alapszolgáltató saját maga biztosítja saját hálózata és az ahhoz tartozó hálózati eszközei, illetve az általa biztosított végberendezések tekintetében. Függetlenül attól, hogy a karbantartási munka a Szolgáltató, vagy a Távközlési Alapszolgáltató hálózatát, hálózati eszközeit, vagy végberendezését érinti, az előző bekezdés a) pontjában hivatkozott értesítési kötelezettség az Előfizető irányában a Szolgáltatót terheli.

A fenti feltételeknek megfelelő karbantartási munka az Előfizetői szerződés hűségidejébe beleszámít. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

5.2.5 A Szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizetőnek esedékes díjtarozása van, és az Előfizető a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot (8. pont, Fogalomtár) nem adott.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató megbizonyosodott, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást visszaállítási díj megfizetését követően haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni. Ha a Szolgáltatás a fentebb leírtak alapján korlátozásra kerül, az Előfizető a teljes díj fizetésére köteles.

A korlátozás ideje alatt az elektronikus levelezési szolgáltatások is csökkentet módon üzemelnek, az Előfizető részére érkező leveleket a Szolgáltató szervere visszautasítja, az Előfizetőt kizárólag a levél küldésének tényéről értesíti. A webszolgáltatások korlátozása weboldal külső elérhetőségére vonatkozik, azaz a webcím böngészőbe írásakor a weboldal helyett a Szolgáltató hibaoldala jelenik meg. Egyéb tartalomszolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé érkező forgalom visszatartására, és az Előfizető által közzétett tartalom elérhetőségének korlátozására.

5.2.6 Ellenőrzés

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizető Internet használatának rendeltetésszerűségét ellenőrizni, amelynek keretében jogosult az Előfizetőnél telepített szolgáltatás hozzáférési pontot ellenőrizni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

5.2.7 A szolgáltatási díjak módosítása

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

5.3 Az Előfizető kötelezettségei

5.3.1 Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. A Szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását a jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben a Végberendezést Előfizető Szolgáltatótól kapja használatra, köteles azt rendeltetésszerűen használni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól használatra kapott végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen használják. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igényrel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

5.3.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e kötelességének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető végberendezése a Szolgáltató tulajdonát képezi, és az Előfizető azt nem rendeltetésszerűen használja, illetve nem biztosítja üzemképességét, a Szolgáltatót ért károkért felelősséggel tartozik, köteles azt megtéríteni.

„Szereld magad” konstrukció alkalmazása esetén a végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő Szolgáltatás kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége teljes mértékben kizárt.

5.3.3 A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

5.3.4 Díjfizetés

Az Előfizető köteles az általa használatba vett Szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni.

A számlafizetés történhet postai csekken, banki átutalással, azonnali beszédési megbízással (számlaterheléssel), készpénzcsekken történő befizetéssel, vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel.

Előfizető díjfizetési módként kérheti a számlaterhelésre való állítást, mely egy, a Szolgáltató által kezdeményezett, közvetlen bankszámla-terhelést jelent az Előfizető bankszámláján az általa adott előzetes felhatalmazás alapján.

Előfizető az Előfizetési szerződés megkötésekor fizetési módként jelölheti meg a számlaterhelést, minden egyéb esetben írásos nyilatkozat szükséges a számlaterhelésre való átállításhoz.

Szolgáltató számlaterhelést havonta két alkalommal, először a fizetési határidőt megelőzően, másodszor a fizetési határidőt követő 6. napon kezdeményez, beleértve azon Előfizetők számlatartozásait is, amelyek az előző alkalommal sikertelennek bizonyultak. A Szolgáltató egy számla vonatkozásában legfeljebb két alkalommal kísérli meg az Előfizető bankszámlájának terhelését.

Azon Előfizetők esetében, akiknek első terhelési kísérlete sikertelennek bizonyul, a Szolgáltató a 4.2. pontban megjelölt értesítési módok egyikén felveszi a kapcsolatot az Előfizetővel, a számlaterhelés adatainak egyeztetése végett (bankszámlaszám, fogyasztó azonosító, jogosult azonosító, potenciálisan limit összeg).

Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által megengedett törvényes maximum. A késedelmi kamat összegénél alkalmazott képlet:

$$S * \left[\frac{n}{365} \right] * p$$

Ahol:

- S a késedelmesen teljesített számla bruttó végösszege, mely nem tartalmazza az ezen a számlán esetlegesen található korábbi késedelmes teljesítésekből származó késedelmi kamat összeget,
- n a késedelmes napok száma,
- p a késedelmi kamat éves mértékének százalékban kifejezett értéke.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni. Amennyiben a késedelmi kamat számításának időszakában a késedelmi kamat mértéke változik, a fenti képletet az egyes időszakokra külön-külön kell alkalmazni és a késedelmi kamat a számítások összege lesz.

A Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a 4.2. pontban meghatározott módon tájékoztatni.

5.4 A Szolgáltató kötelezettségei

5.4.1 Távközlési titoktartás

A Szolgáltatónak átadott, a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat másolása, bárminemű sokszorosítása, felhasználása – kivéve az Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a Szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátvitelt – tilos. A Szolgáltató minden tőle telhetőt köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik fél ezzel ellentétes magatartást ne folytathasson. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket nem adja ki harmadik személynek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt Előfizető által, vagy az Előfizető kérésére a Szolgáltató által oda elhelyezett adatok, vagy tárolásra átvett bármilyen adat, állomány,

jel az Internet szolgáltatás jellegéből adódóan nyilvános információknak tekintendő, így azok harmadik fél általi megismeréséből eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

5.4.2 A Szolgáltatások díjainak megállapítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 5.2.7. pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

5.4.2.1 Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott Szolgáltatás és a Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott Szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a Szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

5.4.2.2 Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a Szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

5.4.2.3 Egyszeri díjak

A Szolgáltatások nyújtásával, biztosításával kapcsolatos, illetve szankciós jellegű, egyszeri teljesítést megkövetelő díjtételek, melyeket részletesen a jelen ÁSZF II. sz. melléklete tartalmazza.

5.4.3 Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje, visszatérítés rendje

A számlák az Előfizetővel történt megegyezés alapján havi, negyedéves, féléves, éves és eseti rendszerességgel készülhetnek.

A számlák - a felek eltérő megállapodása hiányában, illetve amennyiben az adott Szolgáltatás jellegéből fakadóan más nem következik - havi rendszerességgel készülnek. A Szolgáltató a számlákat minden tárgyhónapot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgyhónapot megelőzően postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + havidíjak + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján havonta előre, azonos hónapban vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a havi díjak a tárgyhónapot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyhónapot megelőző hónapban, azonos hónapban fizetés esetén pedig a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgyhónapra

vonatkozó havi díjat együtt számlázza ki a következő hónapra vonatkozó teljes havi díjjal.

A Szolgáltató a számlákat negyedéves, féléves, éves és eltérő eseti rendszeresség esetén minden tárgyidőszakot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgyidőszakot megelőzően postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + tárgyidőszaki díj + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján tárgyidőszakonként előre, az adott tárgyidőszak folyamán vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a tárgyidőszaki díj a tárgyidőszakot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyidőszakot megelőző hónapban, tárgyidőszak folyamán történő fizetés esetén pedig a tárgyidőszakban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgyidőszakra vonatkozó tárgyidőszaki díjat együtt számlázza ki a következő tárgyidőszakra vonatkozó teljes tárgyidőszaki díjjal.

A számla kiegyenlítése történhet egyedi banki átutalással, csoportos beszedéssel, a Szolgáltató által kibocsátott csekken, vagy postai utalványon. Elektronikus számlázási rendszer alkalmazása esetén az Előfizető egyedi banki átutalással vagy csoportos beszedéssel köteles teljesíteni. A Szolgáltatónál személyesen történő befizetés a számlakiegyenlítés rendes módjaként – felek kifejezett eltérő megállapodása hiányában – nem alkalmazható. A Szolgáltató a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott fél nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott bármely magyarországi címre küldi ki. A Szolgáltató a díjtételeket bruttó 700,-Ft alatt nem számlázza ki, ezen tételek kiszámlázásra akkor kerül sor amikor azok összesített összege meghaladja a bruttó 700,-Ft összeget, vagy az Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik. A Szolgáltató az előre beszedett és az Előfizető részére visszajáró összegeket a meghiúsulástól számított 45 (negyvenöt) napon belül köteles visszafizetni, a bruttó 700,-Ft összeg alatti visszafizetési kötelezettség esetén az összeget a Szolgáltató kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek.

A Szolgáltató a számlákat az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizető nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. A megküldés történhet postai úton papír alapú számlaként vagy elektronikus számlaként.

A Szolgáltató a papír alapú számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon, az elektronikus számlát annak kiküldését követő 3. naptári napon kézbesítettnek tekinti. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

Elektronikus számlaküldés esetén az Előfizető papír alapú számlapéldányát az elektronikus számla megküldésének időpontját követően és a Szolgáltató által erre kijelölt helyen jogosult személyesen vagy az arra jogosult képviselője/meghatalmazottja útján térítésmentesen átvenni. Papír alapú számlapéldányra a fentieknek megfelelően az Előfizető abban az esetben tarthat igényt, amennyiben a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződése hatályban van, vagy annak megszűnése óta legfeljebb 6 hónap telt el, és a Szolgáltató archiválási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján az

adott számla tekintetében fennáll. Ezen kérdéskör tekintetében bővebb tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára nyújt.

5.4.3.1 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A Szolgáltatásban bekövetkezett, a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértéke az átmeneti vagy tartós lehetetlenség időszakára eső naptári napok tekintetében a hiba regisztrálását megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (prepaid szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 30 (harminc) százaléka. Hat hónapnál rövidebb Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

5.4.3.2 Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása

Ha a Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében más Távközlési Alapszolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti

5.4.3.3 Szünetelés esetén fizetendő díj

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az Előfizető részére csökkentett díjat számlázni. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a jelen ÁSZF IV. számú melléklete 2.12. pontja rendelkezik.

5.4.3.4 A Szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj

A Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a Szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

5.4.3.5 A kapcsoltvonalis Internet szolgáltatás számlázása

A Szolgáltató a kapcsolt vonalis Internet szolgáltatás díját a „hagyományos” elszámolási módon számlázza ki, amely szerint az Internet-hozzáférés díját, valamint a fentebb megjelölt egyéb díjakat a Szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére, míg a Szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a Távközlési Alapszolgáltató számlázza ki az Előfizető és a Távközlési Alapszolgáltató között létrejött Előfizetői szerződés alapján.

A hagyományos elszámolási módot a Szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a Szolgáltató és a Távközlési Alapszolgáltató között létrejött hálózati hozzáférési szerződés rendelkezései alapján áttér a „fordított” elszámolási módon történő számlázásra, amely szerint az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Internet-hozzáférési és azzal összefüggő távközlési díjait a szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére.

5.4.3.6 Időszakos elszámolású Szolgáltatások

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató az első számlát a Szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan

számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

5.4.3.7 Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget a Szolgáltatónak előre megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett összeg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Ezen összeg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb összeget fizethet be.

Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások esetén - az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében - a Szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

- **Az Előfizetői teljesítés a Szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele:** A Szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.
- **Az Előfizetői teljesítés nem feltétele a Szolgáltatás üzembe helyezésének:** Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat. A Szolgáltató a számlát a Szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 10 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

5.4.4 Adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról
- az igénybevett Szolgáltatás valamennyi a Szolgáltatás használatához szükséges paraméteréről
- a számlázás alapját képező adatokról
- az előforduló hibákról és minőségromlásokról, illetve üzemszünetekről

A Szolgáltató az Előfizető kérésére telefonon, e-mailben vagy faxon, illetve személyesen is kiadja a kért információkat abban az esetben, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon azonosítja magát.

5.5 Kártérítés

Az Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített köteleességek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért. A károk megtérítésével kapcsolatban az Eht. előírásait figyelembe véve a Ptk. általános rendelkezései az irányadóak.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Amennyiben a Szolgáltató nem az általa vállalt módon nyújtja a Szolgáltatást, felelősség terheli, kivéve, ha ez az Előfizető felelősségi körébe tartozó ok miatt következett be. Ez a felelősség azonban kizárólag a Ptk-ban meghatározott szándékos károkozás esetére terjed ki. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. előfizetői hozzáférést biztosító Távközlési Alapszolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák, Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Amennyiben a Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási időt bizonyíthatóan saját hibájából eredően nem tudja tartani, úgy az Előfizető részére az érintett szolgáltatás-mennyiség előfizetési díjának egy évi összegéből jóváírja a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget. A kártérítés a hibás teljesítést követő hónapban benyújtott számlában történik.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltatás nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

6 Szerződő felek felelőssége

6.1 Vis Maior

A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt nem képes, az esetben a Szolgáltatás szünetel. A vis maior a

rendelkezésre állási időbe nem számít bele. Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a már teljesített díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Vis maior esetén az Előfizető felhasználóneveit, kódjait és műszaki paramétereit a Szolgáltató megkísérli visszaállítani.

6.2 Előfizető felelőssége, szerződésszegése

6.2.1 A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei

Az Előfizető a Szolgáltatótól átvett és igénybe vett Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást a fentiekől eltérő módon - akár közvetve, akár közvetlenül - továbbértékesíti, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 4.4.4. pontja alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Az Előfizető az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére.

6.2.2 A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét az 5.1.3 pontban meghatározott személyeknek és/vagy szervezeteknek engedheti át. Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást bármely módon - akár közvetve, akár közvetlenül - arra jogosulatlan személynek átengedi, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a 4.4.4. pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének jogosulatlan átengedése - így különösen a felhasználói név illetve a jelszó harmadik személy részére történő illetéktelen kiadása - esetén a polgári jog általános szabályai szerint felel az ebből eredő mindazon kárért, amely a Szolgáltatás jogosulatlan átengedése nélkül nem következett volna be. A Szolgáltatás jogosulatlan átengedése esetén Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelőssége és kötelezettségei alól.

6.2.3 Az átvitt adattartalomért való felelősség

Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

6.3 Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése

6.3.1 Késedelmes teljesítés, vagy hibás, csökkent értékű Szolgáltatás

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kötelezettségeit megszegi, így

különösen a Szolgáltatás nyújtását bizonyíthatóan a saját hibájából eredően késedelmesen kezdi meg, illetve hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, vagy a szünetelés vagy minőségromlás a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, az Előfizetőt a hibajavítás határidejét túlhaladó időre kötbér illeti meg.

6.3.2 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

Ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (prepaid szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Amennyiben a hiba következtében az adott Szolgáltatás csak csökkentett minőségben vehető igénybe, úgy a kötbér az előző bekezdésben kalkulált kötbér fele.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben írja jóvá, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30. napon azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

6.3.3 A díjszámlázás integritása

A Szolgáltató olyan egységes rendszerű nyilvántartási és ehhez kapcsolódó számlázási rendszert köteles alkalmazni, amely biztosítja az Előfizetők pontos és naprakész nyilvántartását, az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatások pontos meghatározásának lehetőségét, a távközlési adatvédelmet és azt, hogy a nyilvántartási és a számlázási rendszerbe kizárólag az erre feljogosított személyek léphetnek be felhasználóként.

A számlázás az Előfizető nyilvántartott adatai alapján, a nyilvántartott forgalmi illetve idő felhasználási adatok alapján automatikusan történik, a számlázási rendszer automatikusan átveszi a nyilvántartási rendszernek Előfizetőre vonatkozó adatait.

A nyilvántartási rendszer a számlázáshoz szükséges adatokat, adatforgalom esetén Megabyte pontossággal, időfelhasználás esetén másodperc pontossággal rögzíti. Amennyiben az adatok ezen mértékegységeknél nagyobb felbontásban is rendelkezésre állnak, úgy a kerekítés általános szabályai szerint történik az adatok előállítása.

Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel azokért a károkért, amelyek azért következtek be, mert a számlázási-nyilvántartási rendszert megfelelő jogosultsággal nem rendelkező személy megváltoztatta, módosította vagy egyéb módon befolyásolta.

6.3.4 Az átvitt adattartalomért való felelősség

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás igénybevételeből adódó, Előfizető számítógépeiben, vagy azok adattárolmányában keletkezett esetleges károkért,

ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatót megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken 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.

A Szolgáltató az ügyfelek felé irányuló kéretlen elektronikus levelek szűrését az Előfizető külön kérésére önálló Szolgáltatásként nyújtja. A Szolgáltató az ügyfelek felől érkező elektronikus levelek tekintetében jogosult vírusszűrést alkalmazni.

7 A Szolgáltatás megfelelősége az Előfizető szempontjából

7.1 Követelmények

7.1.1 Használhatóság az Előfizetői hozzáférési ponton

Írott nemzetközi vagy hazai szabvány vagy előírás hiányában – a Szolgáltató cégszabványt használ. A cégszabvány a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámokat veszi alapul.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az egyedi Előfizetői szerződésben és az egyes Szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek.

7.1.2 A hálózat rendelkezésre állása

Az éves rendelkezésre állási idő számítása a Szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizető érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az Előfizető kérésére történő szünetelés idejét, továbbá a Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozásának idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a Szolgáltatás nyújtásában közreműködő Távközlési Alapszolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

A Szolgáltatások rendelkezésre állását az ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Az általános rendelkezésre állás (a külön nem felsorolt Szolgáltatás-típusokra): 95%.

7.1.3 Az Előfizetői hozzáférés megfelelő sávszélességének biztosítása

Az Előfizetői berendezés Szolgáltató legközelebbi hálózati csatlakozási pontjára, kapcsolt vonal esetén, legfeljebb 56 kbps sebességgel, ISDN vonal esetén 64 vagy 128 kbps sebességgel, bérelt vonal esetén a megrendelt sávszélességgel (64, 128, ... nx64 kbps) csatlakozik.

7.1.3.1 Az ADSL-szolgáltatások az elérhető maximális sebességben, illetve ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com
------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

	területen
Alfa: 128/1280	64/160
Tango: 192/2560	64/192
Bravo: 256/4480	96/256
Golf: 500/5000	192/1000
Charlie: 512/8096	192/480
Oscar: 500/10000	256/3000
Sierra: 900/15000	512/5000
Delta: 1024/18432	320/960
VDSL: 5120/25000	1024/4096
PowerDSL: 10240/50000	2048/8192

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Invitel/Hungarotel területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Invitel/Hungarotel területen
Alfa: 128/1280	64/160
Bravo: 256/4480	96/256
Charlie: 512/8096	192/480
Delta: 1024/18432	320/960
Echo: 1024/24000	256/1024

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Xpress ADSL szolgáltatási területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Xpress ADSL szolgáltatási területen
Alfa: 384/3072	64/192
Bravo: 512/5120	128/256
Charlie: 1024/10240	192/512

A hozzáférési ponton a garantált sávszélesség az esetek legalább 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

7.1.3.2 Az SHDSL-szolgáltatások az elérhető maximális sebességben, illetve ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen
Alfa: 1024/1024	512/512
Bravo: 2048/2048	1024/1024

A hozzáférési ponton a garantált sávszélesség az esetek legalább 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

7.1.3.3 Szerver elhelyezés szolgáltatás

	Maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s)	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s)
BIX felé	100/100	10/10

egyéb irányokba	100/100	1/1
-----------------	---------	-----

A hozzáférési ponton a garantált sávszélesség az esetek legalább 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

7.1.3.4 Bérelt vonali internet szolgáltatás

Csomag neve	Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)
Bérelt vonal 64K	64/64	64/64
Bérelt vonal 128K	128/128	128/128
Bérelt vonal 256K	256/256	256/256
Bérelt vonal 512K	512/512	512/512
Bérelt vonal 1M	1024/1024	1024/1024
Bérelt vonal 2M	2048/2048	2048/2048
Bérelt vonal 8M	8192/8192	8192/8192
Bérelt vonal 20M	20480/20480	20480/20480
Bérelt vonal 50M	51200/51200	51200/51200
Bérelt vonal 100M	102400/102400	102400/102400

A ténylegesen alkalmazott értékek a választott előfizetői szerződés függvényei. A hozzáférési ponton a garantált sávszélesség az esetek legalább 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll.

7.1.3.5 Mikrohullámú internet szolgáltatás

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)
WaveMAX 512: 512/512	256/256
Mikro 512: 512/512	256/256
WaveMAX 1: 1024/1024	256/256
Mikro 1024: 1024/1024	256/256
WaveMAX 1,5: 1536/1536	256/256
WaveMAX 2: 2048/2048	256/256
WaveMAX 4: 4096/4096	256/256

A ténylegesen alkalmazott értékek a választott előfizetői szerződés függvényei. A hozzáférési ponton a garantált sávszélesség az esetek legalább 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

7.2 A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az összfelhasználói sávszélesség igényével. Szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,04-0,5 közötti értéket kell elérnie. Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

7.3 Megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt és ISDN vonalon keresztüli hozzáférés szolgáltatásnak

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

7.4 Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

7.4.1 Az Előfizetők tájékoztatása

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt.

7.4.2 Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése

Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő. A reklamációkat a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki és orvosolja (pl. számlajóváírás), majd az Előfizetőt, az Előfizető által megjelölt módok valamelyikén értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja. A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (Előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

7.4.3 Előfizetői panaszok kezelése

Az Előfizető szóbeli panaszát a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező, a Szolgáltatás minőségére vonatkozó írásbeli vagy elektronikus levélben közölt Előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

7.4.4 Díjreklamáció intézése

Az Előfizető szóbeli díjreklamációját a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a bejelentés kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a díjreklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a díjreklamáció azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a bejelentésről haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a lentebb, így különösen a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vagy elektronikus levélben vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, azt megvizsgálja és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani. A díjreklamáció elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy díjreklamációjával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

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

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát az illetékes miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak 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 azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

Az egyéni Előfizető kérésére a szolgáltató forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

A forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje 5 nap (minőségi célérték: 3 nap, vállalt minimálérték: 5 nap).

7.4.5 Kötbér és kártérítési igények intézése

A Szolgáltató az Előfizetők kötbér- és kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 5.5. és 6.3. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

7.4.6 Jogorvoslat

A vitákat felek igyekeznek békés úton rendezni. Ha az Előfizető vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá az 1.3. pontban meghatározott továbbá szervekhez is fordulhat.

Az Előfizető jogorvoslatért fordulhat az elévülési időn belül a magyar bíróságokhoz. Az elévülési idő 1 év. Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Szolgáltató mindenkorai székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

7.5 Hibabejelentés, a hibaelhárítás menete

A Szolgáltató a 1201-es vagy a 06-40/20-90-20-as helyi tarifával hívható telefonszámokon naponta 24 órában folyamatosan (munkaszüneti- és ünnepnapokon is) tart technikai ügyeletet. 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 azt legalább 1 (egy) évig megőrzi.

A hiba bejelentése szóban telefonon, írásban vagy elektronikus levélben történik. Az Előfizető és a Szolgáltatás azonosításához szükséges a Szolgáltató által kiadott ügyfélazonosító és szolgáltatásazonosító szám megadása, vagy azon telefonszám megjelölése, amelyen lévő DSL kapcsolat használata során a hiba jelentkezik.

Az Előfizető a bejelentéskor köteles együttműködni a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársával a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében.

A Szolgáltató regisztrálja a panaszt. Ha azonnal elhárítható, megteszi a szükséges intézkedéseket, és az Előfizetőnek jelzi a hiba elhárításra kerülését.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.
- d)

Ha a hiba nem hárítható el azonnal, a Szolgáltató rögzíti a bejelentést a Szolgáltató zárt Működéstámogató Rendszerében, és aktiválja a hibajavítási mechanizmust.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát az esetek 80%-ában annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítja (minőségi célérték: 48 óra, vállalt minimálérték: 72 óra). A hibaelhárítási idő teljesítése ellenőrzésének mérési módszere: a bejelentéstől az elhárításig eltelt idő órákban történő mérése. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A hiba kijavítását követően az Előfizetőt a hiba elhárulásáról a Szolgáltató értesíti. A hibajavítási folyamatot akkor tekinti Szolgáltató lezártnak, ha a hiba kijavítását az Előfizető is elfogadta.

A Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. Amennyiben a más Szolgáltatóval való együttműködéshez az Előfizető engedélye szükséges, az Előfizető köteles ezt haladéktalanul megtenni. Ha az Előfizető az engedélyt nem adja meg, a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó káráért nem felel. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

A hibajavításra rendelkezésre álló idő számítása a bejelentés pillanatában indul és folyamatos. A hibajavításra jelen feltételekben meghatározott idő nem számolandó mindaddig, ameddig a hiba kijavítása az Előfizető érdekkörében felmerülő okból vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem volt lehetséges, illetve amíg a szünetelés a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási idő által megengedett szünetelési időtartamot nem haladta meg.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket az Internet jellegéből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak.

Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az ÁSZF II. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat számlázza ki az Előfizetőnek (a hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó; vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni méréshez).

8 Fogalomtár

ADSL szolgáltatás

Aszimmetrikus Digitális Előfizetői Vonal, kommunikációs technológia, ami digitális adatátvitelt tesz lehetővé a csavart rézérpárú telefonkábelben. Nem specifikált esetben bele értendő a Telefon-előfizetéses és a Telefon előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás is.

Aktiválás/létesítés napja

Az a nap, amikortól a Szolgáltatás rendelkezésre áll.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A Szolgáltatással kapcsolatban a feleket megillető jogokat és terhelő kötelezettségeket tartalmazó jelen dokumentum, amely eltérő rendelkezés hiányában kifejezetten a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozik.

Áthelyezés

Létesítési hely megváltoztatása.

Átírás

Az Előfizető személyének megváltoztatása.

Dinamikus IP cím (DSL szolgáltatás esetén)

Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal más-más IP címet kaphat.

DSL-modem nélküli szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás, melyhez az Előfizető saját felelősségére és érdekkörében biztosítja az DSL-modemet.

DSL-modemes szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás, melyhez az Előfizető az DSL-modemet Szolgáltatótól kapja használatra mindaddig, amíg az Egyedi Előfizetői Szerződés Felek között hatályosan a használati jog átadásáról rendelkezik.

Egyedi Előfizetői Szerződés

A szerződési ajánlat elfogadásával létrejött egyedi szerződés.

Egyéni Előfizető

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

Előfizető

Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás Előfizetője/felhasználója, a szerződés felett rendelkezési jogot gyakorol, a szerződés alanya.

Előfizetői szerződés

A Szolgáltató és az Előfizető között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés, mely áll az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeiből.

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatás

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónak megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be. Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Éves rendelkezésre állás

Az év 365 napját figyelembe véve számolandó érték, mely a Szolgáltatás minimális működőképességi napjainak számát adja meg %-ban.

Pl.: 98%-os éves rendelkezésre állás $(365/100)*98= 357,7$ nap.

Fix IP cím (DSL szolgáltatás esetén)

Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal azonos IP címet fog kapni.

Hozzáférési pont

A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (DSL-modemes szolgáltatásnál az DSL modem Előfizető oldali interfésze, DSL-modem nélküli szolgáltatásnál és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásoknál az DSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő/ hálózat végződtető berendezés Előfizető oldali interfésze).

Húséidőszak

Az a szerződéses időszak, amelyre hivatkozva Előfizető az akciós árlistában meghirdetett kedvezményekre jogosulttá vált. Az Előfizető vállalja, hogy bármilyen ezen időszakon belüli, az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felmondás esetén az ÁSZF-ben meghatározott kötbér összegét megfizeti a Szolgáltató felé.

Internet

Nyílt architektúrájú, TCP/IP alapú nemzetközi adatátviteli hálózat és a hálózaton elérhető tartalom együttesen.

IP cím

IPv4: Olyan 32 bites egész szám, amely a hálózatra csatlakoztatott egy adott eszközt egyértelműen beazonosít. Az IP címet 4 db 8 bites decimális számként írjuk le, pontokkal elválasztva (pl.: 192.168.42.1).

IPv6: Az IPv4 128 bites továbbfejlesztett változata (pl.: 2001:0db8::34d2:0000:1428:57ab).

Kapcsolattartó

Az egyedi Előfizetői szerződésben az Előfizető harmadik személyt is megjelölhet, mint elsődleges kapcsolattartót az Előfizetői szerződés tekintetében. Kapcsolattartó megadása még részben sem mentesíti az Előfizetőt a jelen ÁSZF-ben meghatározott öt terhelő értesítési, illetve egyéb információs kötelezettségek alól. A kapcsolattartó az Előfizető képviselőjében csak megfelelő meghatalmazás megléte esetén jogosult eljárni, eyegekben csupán kapcsolattartási jogosultsága van, ügyintézésivel nem bír.

Költségviselő

A Szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy mint költségviselő is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői

szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további Szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól. Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezesként felel. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

Leszerelés

Az a nap, amikortól a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásával felhagy, és az Előfizetői szerződés hatályát veszti.

Létesítési hely/ Telepítési hely

Hozzáférési pont által meghatározott fizikai hely.

Sávszélesség

Az a maximális letöltési sebesség, amelyen az adott Szolgáltatás üzemelhet.

Számlaküldési cím

Az a cím, ahova a számla kézbesítésre kerül.

Számlázási cím

Az a cím, amelyre az Előfizető a számla kiállítását kérte, adott esetben a Költségviselő székhelye, telephelye, lakcíme.

SHDSL szolgáltatás

SHDSL technológián alapuló, gyors Internet hozzáférés céljára kifejlesztett szélessávú hozzáférési Szolgáltatás. A Szolgáltatás a távbeszélő Előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva nagysebességű, szimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

Szolgáltató

EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Szüneteltetés

Az az időszak, amely alatt a szerződés hatályban marad, de a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti.

Távközlési Alapszolgáltató

Előfizetőnek közcélú távbeszélő vonalat és vagy hangátviteli szolgáltatást biztosító harmadik fél, amelynek együttműködésével biztosítja Szolgáltató Szolgáltatásait.

Telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás mely létesítésének és használatának nem feltételek a közcélú telefonvonalon Távközlési Alapszolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés, de feltétele a Távközlési Alapszolgáltató hálózatához való hozzáférés.

Telefon-előfizetés státusza/ Telefonvonal státusza

A közcélú telefonvonalon Távközlési Alapszolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés lakossági vagy közületi jellege.

Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás mely létesítésének és használatának feltételek a közcélú telefonvonalon Távközlési Alapszolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés.

Üzleti/intézményi Előfizető

Üzleti/intézményi Előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az Előfizetői hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri, vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott Szolgáltatást. Az üzleti/intézményi Előfizető alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni Előfizetői kategóriára előírtak szerint meghatározott helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az Előfizetői hozzáférési pont létesítését.

Vagyonbi biztosíték

Az Előfizető szerződésszegése esetén, a korlátozás (5.2.5 pont) elkerülése végett az Előfizető által a Szolgáltatónak nyújtandó óvadék/bankgarancia/kezességvállalás, amelynek mértéke legalább a lejárt tartozás plusz az utolsó 3 (három) hónapra eső (rövidebb létidőszak esetén a teljes létidőszakból kalkulálva arányosan három hónapra vetített) előfizetési díj összegének megfelelő összeg.

VDSL szolgáltatás

A VDSL szolgáltatás VDSL technológián alapuló, gyors Internet hozzáférés céljára kifejlesztett szélessávú ADSL hozzáférési szolgáltatás. A szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít, amely Internet és más szolgáltatások nyújtását is lehetővé teszi.

Végfelhasználó

Szolgáltatás tényleges igénybevevője, aki az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát használja, de az Előfizetőtől eltérő személy.

Xpress DSL szolgáltatás

Helyi hurok átengedésével nyújtott DSL szolgáltatás.

Budapest, 2009. szeptember 1.

EXTERNET Nyrt.

I. SZ. MELLÉKLET

A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA

I. Elektronikus levelezési szolgáltatások

POP3,IMAP,SMTP szolgáltatások

1. A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja üzenetek továbbítása az Interneten, POP3, IMAP, és SMTP protokollok felhasználásával, a Szolgáltató szerverein keresztül.

2. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított elektronikus levélcímekhez tartozó levelező szerverekhez kapcsolódva küldhet és fogadhat elektronikus üzeneteket, mely a megfelelő kommunikációs protokollok alkalmazásával történik. Az Előfizető által, a kapcsolódáshoz felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató POP3, illetve IMAP protokollok mellett biztosítja azok biztonságos (SSL) használatát is.

3. A szolgáltatás használatának korlátai SMTP:

- 60 perc alatt elküldhető levelek száma: 900 darab,
- egy elektronikus levél maximális mérete: 20 Mbyte,
- egy elektronikus levélben szereplő címzettek maximális száma: 50,
- párhuzamosan küldhető levelek (session-ok) maximális száma: 5,
- nagy mennyiségű, körlevél/hírlevél küldése esetén az Előfizető köteles azt olyan feladó, (envelope from) címmel küldeni, melyre a kézbesíthetetlen levelek (nem létező címzett esete például) esetén a visszapattanó (bounce) levél megérkezhet, elkerülve, hogy ezek a Szolgáltató szerverén gyűljenek fel,
- külső hálózatról, azaz a Szolgáltató érdekltségi körein kívül eső, más szolgáltató hálózatából az SMTP szolgáltatás SMTP autentikáció után vehető csak igénybe, kivétel, ha az adott hoszt RBL (Real-time Blackhole List) listákon szerepel, mely esetben a szolgáltatás nem vehető igénybe.

A levélküldési limitek elérésekor a Szolgáltató lassítja a levelek fogadását, úgynevezett tarpit eljárással.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

GLOBALIS SMTP KORLÁTOZÁS

A Szolgáltató hálózata védelme érdekében, különös tekintettel a kéretlen levélküldésre alkalmas ártó programok(vírusok, spyware-k) tevékenysége ellen és általuk okozott károk csökkentése érdekében, globálisan korlátozhatja az Előfizetőitől a világ bármely hosztja felé irányuló SMTP (TCP, destination port 25) forgalmat, mely alól állandó kivétel a Szolgáltató által biztosított SMTP kiszolgáló szerver(ek). A globális korlátozás bevezetése előtt a Szolgáltató értesíti érintett Előfizetőit, egyúttal lehetőséget biztosít online ügyfélszolgálati adminisztrációs felületen a korlátozás rájuk eső részének kikapcsolására, mely abban az esetben javasolt, ha az Előfizető telephelyéről más SMTP szervereket kíván igénybe venni.

A globális korlátozás bevezetése után az új Előfizetők részére a korlátozás alapértelmezetten lép életbe, mely kikapcsolására szintén az online ügyfélszolgálati felületen lehetséges.

POP/IMAP:

- 60 perc alatti maximális belépések száma: 60 (hatvan)
- Egy mappában tárolt levelek maximális száma 4000 (négyezer),

- Az adott szolgáltatáshoz tartozó maximális email tárhely elérése után a postafiók nem fogad több levelet, a kézbesíthetatlenség tényéről a levél feladója értesül, a Szolgáltató az igénybe vehető email tárhely 90%-os telítettségének elérése esetén egy tájékoztató levelet helyez el a postafiókban.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

Másodlagos MX szolgáltatás

1. A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja az Előfizető által, a Szolgáltató hálózatában üzemeltetett elsődleges MX (mail exchanger) szerverhez úgynevezett másodlagos MX biztosítása, mely az elsődleges szerver elérhetetlensége esetén tárolja a leveleket a nemzetközi és belföldi ajánlások által meghatározott ideig.

2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

- Másodlagos MX szolgáltatás abban az esetben vehető igénybe, ha az Előfizető által üzemeltetett elsődleges MX szerver a létező, úgynevezett valid címzettek részére érkező leveleket a Szolgáltató szerveréről korlátozás nélkül mind elfogadja, ezzel elkerülve azt, hogy a másodlagos szerveren felgyűljenek azok. További feltétel, hogy nem létező címzett esetén az elsődleges MX szerver 5xx (állandó) hibakóddal utasítsa el a levelet
- Az Előfizető elfogadja, hogy a Szolgáltató által üzemeltetett másodlagos MX szerver(ek) egyértelműen beazonosítható, vírussal fertőzött e-mailt nem továbbít
- A Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a Másodlagos MX szolgáltatás megrendelése esetén a szolgáltatáshoz tartozó domain név DNS zónájában történő szükséges módosítás ügyében. Amennyiben a Szolgáltató kezeli ezt a DNS zónafájlt, a szükséges módosítást külön értesítés nélkül hajtja végre

3. A szolgáltatás használatának korlátai

A Szolgáltató által üzemeltetett másodlagos MX szerver(ek) maximum egy hétig próbálja(ák) az elsődleges szervernek kézbesíteni a levelet.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

Vírusszűrés, spamszűrés

A szolgáltatás célja

A Szolgáltató a lehetőségeinek határain belül biztosítja az általa üzemeltetett elektronikus postafiókok védelmét a nem kívánt, illetve ártalmas levelek ellen, ezért állandó vírusszűrést, illetve opcionálisan használható spam (kéretlen elektronikus levél) szűrést alkalmaz, továbbá nem fogad el leveleket RBL listán (Real-time Blackhole List) szereplő hosztokról.

A Szolgáltató on-line ügyfélszolgálati adminisztrációs felületén keresztül lehetőséget biztosít az általa kezelt postafiókokhoz tartozó SPAM (kéretlen levelek) szűrés aktiválására, érzékenységi szintjének változtatására. A spamszűrő alapesetben kikapcsolt állapotú. A Szolgáltató nem felel a spamszűrés esetén esetlegesen tévesen spamnek minősített levelekért.

II. Szerver alapú szolgáltatások

A szolgáltatás leírása

A szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB-hoszting, szerver-hoszting szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál

elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan, nagy sávszélességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetőek legyenek.

WEB-hosztig

A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított azonosítók alkalmazásával FTP, FTPS protokollon keresztül juttatja el a Szolgáltató szerverére a közzeendő információkat és állományokat. Az Előfizető által, az átvitelhez felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak. Az információk közzététele az Előfizető által megnevezett (kiválasztott és/vagy birtokolt) azonosító (pl. domain név) alkalmazásával valósul meg.

A szolgáltatás használatának korlátai

- A tárhelyre történő feltöltéshez szükséges FTP belépések száma óránként maximum 60

-A tárhelyen elhelyezett tartalomról http-n keresztül 60 perc alatt letölthető elemek (html lapok, képi elemek, stb együttesen) száma maximum 18,000

-A WEB-hosztig szolgáltatás egyéb korlátait, mint a felhasználható PHP és MySQL adatbázis korlátozás értékeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

Minőségi célértékek

A szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását (minőségi célérték: 95%, vállalt minimálérték: 95%).

A rendelkezésre állás mérése

A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérése a Szolgáltató által üzemeltett belső monitoring rendszer eredményei alapján történik, mely a WEB-hosztig szolgáltatás esetén a Szolgáltató webszervere felé szabványos HTTP kérést küld, s az erre adott válasz meglétét ellenőrzi.

Szerver-hosztig

A szolgáltatás célja

az Előfizető által biztosított berendezés hozzákapcsolása az Internet hálózathoz, a Szolgáltató által biztosított telephelyen.

A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által kijelölt szerver teremben helyezheti el szerver számítógépét, melyhez a Szolgáltató biztosítja az alapvető működéshez szükséges feltételeket, mint például a klimatizált környezet, szünetmentes áramellátás, újraindítási szolgáltatás, 24 órás felügyelet és hálózati kapcsolat.

A szolgáltatás átadási pontja az előfizető tulajdonában levő szerver számítógép ethernet interface-e.

A szolgáltatás használatának korlátai

-egy szerver maximális teljesítménye: 450W

-naptári hónapot tekintve elszámolási időszaknak, a szerverről kimenő IP forgalom legalább kétszer akkora legyen, mint a szerverre irányuló forgalom. (szerver típusú felhasználás)

Minőségi célértékek

A szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását (minőségi célérték: 95%, vállalt minimálérték: 95%).

A rendelkezésre állás mérése

A szerver rendelkezésre állása a szerver elérhetőségének pl. ICMP ping protokoll segítségével történő folyamatos ellenőrzésével lehetséges, egy, a szolgáltató hálózatán kívül lévő, folyamatosan jól működő internet-elérési pontról. A rendelkezésre állás azon időszakok, amikor a szerver elérhető és a teljes időszak hányadosaként határozható meg. A rendelkezésre állás ilyen módon történő méréséhez az Előfizetőnek biztosítania kell, hogy szerver számítógépe az ICMP csomagokra válaszoljon. Ennek hiányában a szolgáltatás átadási pontjaként szereplő ethernet interface állapota (up vagy down) a meghatározó.

III. Domain szolgáltatások

1. Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés

A domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés kiterjed az Előfizető által igényelt név vagy nevek az azokat kezelő hivatalos szervezetnél történő bejegyzésére, regisztrációjára, valamint a domainhez tartozó, úgynevezett domain name service-hez –röviden DNS-kapcsolódó ügyintézésre.

Amennyiben az Előfizető határozatlan időre megkötött domain szerződéssel rendelkezik a Szolgáltatónál, és domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető domain nevét, kivéve, ha a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló önálló domain szolgáltatás esetén a domain név törlésre kerül, amennyiben Előfizető a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően írásban nem jelzi hosszabbítási szándékát Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló kiegészítő domain szolgáltatás esetén amennyiben a domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető domain nevét, kivéve, ha a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Az Előfizető a domain meghosszabbításáról kiállított számlát köteles kiegyenlíteni a Szolgáltatónak, kivéve, ha előfizetői szerződését határidőben felmondta.

Az előfizető a domain regisztrációnál megadott adatokért, különös figyelemmel az elektronikus levelezési cím aktualizálásáért maga felel, a változásokat önként jelzi Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Előfizető a domain lejárat idejét - .hu végződés esetén - előzetesen maga is ellenőrizheti a www.domain.hu oldalon, vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül.

Nemzetközi domain név esetén a regisztráció, illetve lejárat dátuma a Szolgáltató Ügyfélszolgálatával együtt úgynevezett whois segítségével is ellenőrizhető, ez .eu domain esetén például a <http://www.whois.eu> weboldalon található, más, .com .net. org domainek esetén például a <http://www.who.is> weboldal használható, de bármely más, hiteles és korrekt eredményt adó alkalmazás is felhasználható

Magyar domain végződések (.hu) esetében a fenntartási díj a regisztráció időpontjától számított 2 (kettő) év elteltével válik esedékessé, egyéb végződésű domainek esetében a regisztrációtól számítva, évente szükséges a hosszabbítás/díjfizetés.

A domain regisztráció meghosszabbításának díjait a jelen ÁSZF II. sz. melléklete tartalmazza.

2. Domain szolgáltatások szüneteltetésének egyedi esete

Domain fenntartás. Illetve DNS name service szüneteltetésére a „Domain parkoltatás” szolgáltatással megrendelésével van lehetőség. A parkoltatás ideje nem változtat a domain lejárat dátumán.

3. Domain szolgáltatások

- Domain regisztráció
- Name server módosítás
- DNS zóna módosítás
- Domain átkérés más szolgáltatótól
- Domain átadás
- Domain parkoltatás

IV. Internet hozzáférés szolgáltatások

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a szolgáltatás típusától függően biztosítja az előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak. A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelés tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a szolgáltató az előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (PSTN, ISDN, bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, DSL összeköttetés, helyi hurok).

1. A szolgáltatás igénybevételének módja

A szolgáltató által nyújtott adathálózati (Internet) szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételekben foglalt formai és eljárási szabályok szerint teljesítése esetén, előfizetői szerződés megkötése mellett bárki igénybe veheti.

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a szolgáltatóhoz.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az adathálózati (Internet) szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a szolgáltató ügyfélszolgálati helyére megérkezik.

A szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül lehetőség nincs.

A kommunikációs csatornákat az Előfizetői oldalon (PSTN telefonvonal, bérelt vonal, ISDN) minden esetben valamilyen távközlési Szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére. Az Előfizető rendelkezik a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz és a Szolgáltatás igénybevételéhez. A Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseihez csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva az Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát. DSL és Bérelt Vonal esetén a kommunikációs csatorna része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő távközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.

- **Kapcsolt vonali (PSTN/ISDN) hozzáférés** esetén, az Előfizető számítógépe modemmel vagy ISDN/PSTN routerrel csatlakozik az egyik vezetékes telefonhálózatra és éri el a hozzáférési pontot. Az azonosítás után létrejön a kapcsolat.
- **Bérelt vonali hozzáférés** esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő interfésszel ellátott berendezés (pl. router) segítségével csatlakozik a bérelt vonali távközlési végberendezéshez (melyet más távközlési Szolgáltató biztosít) és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.
- **ADSL hozzáférés** esetén az Előfizető számítógépe közvetlenül ADSL modemem keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemem keresztül csatlakozik a helyi távbeszélő vagy más szolgáltató által nyújtott ADSL technológián alapuló összeköttetésen át.
- **SHDSL hozzáférés** esetén az Előfizető számítógépe SHDSL modemem keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával SHDSL modemem keresztül csatlakozik a helyi távbeszélő vagy más szolgáltató által nyújtott SHDSL technológián alapuló összeköttetésen át.
- **Mikrohullámú hozzáférés** esetén az Előfizető számítógépe mikrohullámú berendezés beltéri egységén keresztül, illetve számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával csatlakozik a szolgáltató által biztosított mikrohullámú összeköttetésen át.

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai:

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel, szoftverekkel és távközlési szolgáltatással.

Az elektronikus levelezés és webszerver Szolgáltatások a világ bármely pontjáról igénybe vehetők.

A kapcsolt vonali Internet hozzáférés esetén a (06-51) számon a Szolgáltatás csak az adott körzetből, vagy az országon belülről érhető el, a DSL, mikrohullámú és bérelt vonali szolgáltatás a Szolgáltató által meghatározott földrajzi területeken érhető el. A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja.

A Szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetőek, az előre bejelentett és/vagy egyeztetett műszaki karbantartások kivételével.

Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
T-Com ADSL, SHDSL	Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területe
Invitel/Hungarotel ADSL	Invitel/Hungarotel egyetemes szolgáltatási területe
Xpress ADSL	Budapest, Debrecen, Győr, Kaposvár, Kecskemét, Kiskunhalas, Miskolc, Paks, Pécs, Sopron, Szeged, Székesfehérvár, Szekszárd, Szolnok, Szombathely,

	Tatabánya, Zalaegerszeg
Bérelt vonal	Országos
Dial-up	Országos
WaveMAX	Budapest
Mikrohullám	Szolnok

2. Kapcsolt vonali Internet Hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

A szolgáltató a kapcsolt vonali Internet Hozzáférési szolgáltatást ingyenesen nyújtja a felhasználók részére (csak a mindenkor érvényes Internet hívás percdíjait kell a felhasználónak megfizetnie az alapszolgáltató felé), így nem minősülnek előfizetőnek. Tekintettel az ingyenes jellegre a jelen szolgáltatás nyújtása kapcsán a szolgáltató felelősségét kizárja, a közölt paraméterek teljesítéséért a szolgáltató nem vállal felelősséget, azok csupán tájékoztató jellegűek.

Az előfizető számítógépe, helyi hálózata vagy bármilyen erre alkalmas berendezése modemmel vagy ISDN csatolóval rendelkező végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a közcélú vonalkapcsolt távbeszélő hálózaton (PSTN vagy ISDN) keresztül a szolgáltató központi kiszolgáló berendezésével annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. Az előfizető az Internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

Telefonos szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató behívó szerverének azon csatlakozási pontja, ahol a nyilvános távbeszélő vonalhoz csatlakozik. (PSTN/ISDN interfész)

A Szolgáltató biztosítja a szükséges behívási telefonszámot, azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik vezetékes telefonhálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra eléri a Szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot.

A szolgáltatás használatához szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezés segítségével vehető igénybe.

2.1.1. Rendelkezésre állási idő

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 (minőségi célérték:95%, vállalt minimálérték:95%).

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető - minőségi célértéke egy évben összesen maximum 30 óra (1800 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 60 óra (3600 perc).

2.1.2. Rendelkezésre állási idő mérése

A rendelkezésre állási idő mérése a szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében valósítható meg. Amennyiben a szolgáltató behívószerverei működnek, és a PSTN hálózat felől elérhetőek, a szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre áll.

2.1.3. Sáv szélesség

PSTN kapcsolat használata esetén a maximális adatátviteli sebessége az előfizető által használt modem maximális adatátviteli sebességétől függően 33.6 Kbps szimmetrikus, vagy 56 Kbps aszimmetrikus lehet. A behívásra használt telefonvonal, és modem

jellemzőitől függően a tényleges adatátviteli sebesség kisebb lehet, mint az elméleti maximális adatátviteli sebesség (az esetek legalább 80%-ában rendelkezésre álló garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértéke: 9 Kbps, vállalt minimálértéke: 9 Kbps).

ISDN vonal esetén a maximális adatátviteli sebesség az ISDN vonal egy csatornájának használata esetén 64 Kbps, két csatornájának használata esetén pedig 128 Kbps lehet. A közölt sebesség-adatok az előfizető által indított és az előfizetőnél végződött adatforgalomra egyaránt érvényesek (az esetek legalább 80%-ában rendelkezésre álló garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértéke: 32 Kbps, vállalt minimálértéke: 32 Kbps).

2.1.4. Sáv szélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a "sebességmérés" oldalon elérhető szerver-alapú alkalmazással, vagy az ftp.externet.hu ftp szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények 80 (nyolcvan) százalékában minimálisan teljesült értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

2.1.5. A megfelelő fogadókészség biztosítása

A szolgáltató a kapcsolt vonali Internet szolgáltatás esetén külön hangsúlyt fektet a hívásfelépítés mindenkor biztosítására. A szolgáltató hálózatának fogadó kapacitása – vagyis a fogadó modemek száma és a felhasználók aránya („R” paraméter) - a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 feletti értéket mindenkor eléri.

2.1.6. A megfelelő fogadókészség mérése

A szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében mérhető az egyes behívószerverek foglaltsága, és ennek alapján meghatározható, hogy adott időpontban az adott behívószerver fogadóképes-e

A szolgáltatás egyéb feltételei

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

3. ADSL Internet hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Az előfizető Ethernet adapterrel vagy ADSL routerrel felszerelt végberendezésével ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP over Ethernet (PPPoE) protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL Internet szolgáltatás részét képezi az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató vagy a távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, vagy helyi hurok átengedéssel megvalósítva, saját berendezésein keresztül nyújtja, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. Amennyiben a helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL alapú távközlési szolgáltatás jellemzői eltérnek a távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített ADSL szolgáltatás megfelelő jellemzőitől, úgy azok az alábbiakban külön feltüntetésre kerülnek. Az ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

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

A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van (a hardver és szoftver igényen kívül) egy telefonvonalra, amely emiatt az ADSL szolgáltatás alapja. A telefonvonal biztosítása nem az Internet szolgáltató feladata. A szolgáltatás csak kétirányú távközlési forgalom lebonyolítására alkalmas telefonvonal esetén vehető igénybe. A szolgáltatás jellegéből fakadóan a maximum igénybe vehető le-/feltöltési sebesség eltérő.

Telefon—előfizetéses szolgáltatás esetén a telefonvonalon kívül a közcélú telefonvonalon távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a telefon-előfizetéses szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja. Ettől eltérni csak a jelen Általános Szerződési Feltételekben kifejezetten megemlített esetekben van lehetőség.

Telefon-előfizetés nélküli szolgáltatás esetén a távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés nem szükséges, de a távközlési szolgáltató hálózatához való hozzáférést Előfizetőnek kell biztosítania.

Minőségi célértékek

3.1.1. Rendelkezésre állás

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98 %-ában biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását (minőségi célérték:98%, vállalt minimálérték:98%).

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető - minőségi célértéke egy évben összesen maximum 12 óra (720 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 24 óra (1440 perc).

3.1.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy - nem folyamatosan használt kapcsolat esetén - felépíthető, és a teljes időszak hányadosaként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha A Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, FTP.externet.hu

3.1.3. Sávzélesség

A maximális adatátviteli sebesség szolgáltatás-csomagonként eltérő lehet. A maximális letöltési sebesség 1280 Kbps-tól 50000 Kbps-ig terjed, míg a maximális feltöltési sebesség 128 Kbps-tól 10240 Kbps-ig terjed. A minimális átviteli sebesség a hálózatban az esetek legalább 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésére áll, az egyben a garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértékeként, és vállalt minimálértékeként is értelmezendő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített ADSL szolgáltatás sávzélesség adatait az alábbi táblázat tartalmazza:

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen
Alfa: 128/1280	64/160
Tango: 192/2560	64/192
Bravo: 256/4480	96/256
Golf: 500/5000	192/1000
Charlie: 512/8096	192/480
Oscar: 500/10000	256/3000
Sierra: 900/15000	512/5000
Delta: 1024/18432	320/960
VDSL: 5120/25000	1024/4096
PowerDSL: 10240/50000	2048/8192

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Invitel/Hungarotel területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Invitel/Hungarotel területen
Alfa: 128/1280	64/160
Bravo: 256/4480	96/256
Charlie: 512/8096	192/480
Delta: 1024/18432	320/960
Echo: 1024/24000	256/1024

A helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás sávszélesség adatait az alábbi táblázat tartalmazza:

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Xpress ADSL szolgáltatási területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Xpress ADSL szolgáltatási területen
Alfa: 384/3072	64/192
Bravo: 512/5120	128/256
Charlie: 1024/10240	192/512

A távközlési alapszolgáltatók fenntartják maguknak a jogot az ADSL hozzáférések elérhető maximális sebességének megnövelése tárgyában. Az előfizetői hozzáférések átállítását a távközlési alapszolgáltatók egyedi igénybejelentés nélkül hajtják végre.

Az előfizetők számára a garantált átviteli sebesség változatlan marad és a hálózatban az esetek 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll. A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A szolgáltató a fentiek szerinti sebességnövelési esetekben továbbra is az egyedi előfizetői szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben vállalt teljesítési értékek (sebességek) és változatlan szolgáltatási díjak szerint nyújtja az egyedi hozzáféréseket, azzal, hogy az előfizető által kezdeményezett sávszélesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

3.1.4. Sávszélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sávszélesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a „sebességmérés” oldalon elérhető szerver-

alapú alkalmazással, vagy az <ftp.externet.hu> szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sávszélesség mérése a nem helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás esetén a http://www.t-home.hu/lakossagi/ugyintezes/internet/ADSL_tesztserver oldalon írtak szerint lehetséges.

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sávszélesség mérése a helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás esetén a www.externet.hu oldalon az Xpress szolgáltatásnál található "Xpress sebességmérés" menüpont alatt írtak szerint lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények 80 (nyolcvan) százalékában minimálisan teljesült értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

3.1.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

A szolgáltatás egyéb feltételei

Az ADSL Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Az ADSL Internet szolgáltatás kizárólag olyan telefonvonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy az a telefonvonal, amelyre az ADSL szolgáltatás megrendelésre kerül, az igénylő előfizetésében legyen, vagy a vonal előfizetőjének írásban kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére.

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és az ADSL Internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 30 napon belül üzembe helyezi. Amennyiben a szolgáltató erre műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az üzembe helyezési idő az igénylővel történő megegyezés alapján túllépheti a 30 napos határidőt.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség, feltéve, hogy az előfizető a vezetékes telefon előfizetését (ügyfélszámát) az áthelyezés során fenntartja és az áthelyezés műszakilag lehetséges. Az áthelyezés időtartama alatt az előfizetői jogviszony folytonos, az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, és az áthelyezés időtartama a szerződés időtartamában beszámít. A helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás esetén nincs lehetőség áthelyezésre.

A részleges helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás esetén az előfizető vállalja, hogy a telefon alapszolgáltatást az ADSL szerződés időtartama alatt fenntartja.

3.1.6. A szolgáltatás használatának korlátai

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel történő belépések száma 5 percenként legfeljebb 1 alkalom lehet. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

4. SHDSL Internet hozzáférés

Az előfizető Ethernet adapterrel vagy SHDSL routerrel felszerelt végberendezésével SHDSL típusú összeköttetésen keresztül PPP over Ethernet (PPPoE) protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a szolgáltató IP gerinchálózatával. Az SHDSL Internet szolgáltatás részét képezi az SHDSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató vagy a távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, vagy helyi hurok átengedéssel megvalósítva, saját berendezésein keresztül nyújtja. Amennyiben a helyi hurok átengedéssel nyújtott SHDSL alapú távközlési szolgáltatás jellemzői eltérnek a távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített SHDSL szolgáltatás megfelelő jellemzőitől, úgy azok az alábbiakban külön feltüntetésre kerülnek. Az SHDSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

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

Az SHDSL technológia sajátosságaiból adódóan azon a fémes hurkon (telefonvonalon), melyen az előfizető SHDSL szolgáltatást vesz igénybe, hagyományos telefonszolgáltatás nem nyújtható.

Minőségi célértékek

4.1.1. Rendelkezésre állás

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98 %-ában biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását (minőségi célérték:98%, vállalt minimálérték:98%).

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető - minőségi célértéke egy évben összesen maximum 12 óra (720 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 24 óra (1440 perc).

4.1.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy - nem folyamatosan használt kapcsolat esetén - felépíthető, és a teljes időszak hányadosaként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha A Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, FTP.externet.hu

4.1.3. Sávzélesség

A le és feltöltési sebesség értéke egy adott csomagon belül megegyezik, maximális értéke 1024 kbps-tól 2048 kbps-ig terjed, minimális értéke 512 kbps-tól 1024 kbps-ig terjed, a csomagtól függően. A minimális átviteli sebesség a hálózatban az esetek legalább 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésére áll, az egyben a garantált fel/le

töltési sebesség minőségi célértékeként, és vállalt minimálértékeként is értelmezendő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen	Garantált sebesség területen	feltöltési/letöltési (kbit/s) T-Com
Alfa: 1024/1024	512/512	
Bravo: 2048/2048	1024/1024	

A szolgáltató fenntartja magának a jogot az SHDSL hozzáférések elérhető maximális sebességének megnövelése tárgyában. Az előfizetői hozzáférések átállítását a távközlési alapszolgáltatók egyedi igénybejelentés nélkül hajtja végre.

Az előfizetők számára a garantált átviteli sebesség változatlan marad és a hálózatban az esetek 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll. A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A szolgáltató a fentiek szerinti sebességnövelési esetekben továbbra is az egyedi előfizetői szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben vállalt teljesítési értékek (sebességek) és változatlan szolgáltatási díjak szerint nyújtja az egyedi hozzáféréseket, azzal, hogy az előfizető által kezdeményezett sávszélesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

4.1.4. Sávszélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sávszélesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a „sebességmérés” oldalon elérhető szerver-alapú alkalmazással, vagy az ftp.externet.hu szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények 80 (nyolcvan) százalékában minimálisan teljesült értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.1.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

A szolgáltatás egyéb feltételei

Az SHDSL Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Amennyiben az SHDSL szolgáltatás helyi hurok átengedéssel valósul meg, úgy az kizárólag teljes hurokátengedéssel történhet. Ebben az esetben az előfizetőnek fel kell ajánlania egy telefonvonalát a hurokátengedéshez. Amennyiben az átengedésre felajánlott vonal a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem áll rendelkezésre, vagy

annak műszaki jellemzői nem teszik lehetővé az SDS szolgáltatás üzembe helyezését, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és az SHDSL Internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 30 napon belül üzembe helyezi. Amennyiben a szolgáltató erre műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az üzembe helyezési idő az igénylővel történő megegyezés alapján túllépheti a 30 napos határidőt.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség, feltéve, hogy az előfizető a vezetékes telefon előfizetését (ügyfélszámát) az áthelyezés során fenntartja és az áthelyezés műszakilag lehetséges. Az áthelyezés időtartama alatt az előfizetői jogviszony folytonos, az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, és az áthelyezés időtartama a szerződés időtartamában beszámít. A helyi hurok átengedéssel nyújtott SHDSL szolgáltatás esetén nincs lehetőség áthelyezésre.

5. Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

A Szolgáltató hozzáférési pontot biztosít, mely a szolgáltatói vonal végződés berendezésének interfésze, mellyel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi. A távközlő hálózat része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató biztosítja a távközlő hálózatot, a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra eléri a Szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot.

Az előfizető routerrel vagy adapterrel felszerelt végberendezésével meghatározott sáv szélességű digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt szolgáltatás részét képezi a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, illetve ezen szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az alábbi interfész típusok valamelyikével történő együttműködésre: X.21, V.35, G.703/G.704, V.36, Ethernet

5.1.1. Rendelkezésre állási idő

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását (minőségi célérték: 98%, vállalt minimálérték: 98%).

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető - minőségi célértéke egy évben összesen maximum 12 óra (720 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 24 óra (1440 perc).

5.1.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosaként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, FTP.externet.hu

5.1.3. Sávzélesség

A bérelt vonali szolgáltatás esetén az adatátviteli sebesség az előfizető igénye szerint 64 Kbit/s-tól 102400 Kbit/s-ig terjedhet. A csatorna kapacitása dedikált, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza, és az abban megadott minimális átviteli sebesség minősül egyben a garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértékének, és vállalt minimálértékének is.

Csomag neve	Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)
Bérelt vonal 64K	64/64	64/64
Bérelt vonal 128K	128/128	128/128
Bérelt vonal 256K	256/256	256/256
Bérelt vonal 512K	512/512	512/512
Bérelt vonal 1M	1024/1024	1024/1024
Bérelt vonal 2M	2048/2048	2048/2048
Bérelt vonal 8M	8192/8192	8192/8192
Bérelt vonal 20M	20480/20480	20480/20480
Bérelt vonal 50M	51200/51200	51200/51200
Bérelt vonal 100M	102400/102400	102400/102400

Az előfizetők számára a garantált átviteli sebesség változatlan marad és a hálózatban az esetek 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll.

5.1.4. Sávzélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sávzélesség tájékoztató jellegű mérése a ftp.externet.hu szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges. Sávzélesség problémák esetén az Előfizető, illetve a Szolgáltató irányadónak tekinti az érintett távközlési szolgáltató által készített és hitelesített mérési jegyzőkönyvet.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények 80 (nyolcvan) százalékában minimálisan teljesült értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

A szolgáltatás egyéb feltételei

Az előfizetői szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik. A szolgáltatás megkezdésének napját a felek az egyedi előfizetői szerződésben rögzítik.

6. Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Az előfizető végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összeköttetésen keresztül.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosít az előfizető részére. A szolgáltató által az előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú végberendezés 10/100 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

6.1.1. Sáv szélesség

A mikrohullámú Internet szolgáltatás 64-4096 Kbit/s sáv szélességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)
WaveMAX 512: 512/512	256/256
Mikro 512: 512/512	256/256
WaveMAX 1: 1024/1024	256/256
Mikro 1024: 1024/1024	256/256
WaveMAX 1,5: 1536/1536	256/256
WaveMAX 2: 2048/2048	256/256
WaveMAX 4: 4096/4096	256/256

Az előfizetők számára a garantált átviteli sebesség változatlan marad és a hálózatban az esetek 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll. A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket a műszaki paraméterek és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

6.1.2. Rendelkezésre állás

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 (minőségi célérték:95%, vállalt minimálérték:95%).

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető - minőségi célértéke egy évben összesen maximum 30 óra (1800 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 60 óra (3600 perc).

6.1.3. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy - nem folyamatosan használt kapcsolat esetén - felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, FTP.externet.hu

6.1.4. Sáv szélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a "sebességmérés" oldalon elérhető server-

alapú alkalmazással, vagy az <ftp.externet.hu> szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények 80 (nyolcvan) százalékában minimálisan teljesült értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

6.1.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

Egyéb feltételek

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a szolgáltató bázisállomásaira) adottak.

V. Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz. Ilyen pl.: modem, ISDN kártya, hálózati kártya, router stb. Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszerzi, bérlő. A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek.

Bizonyos szolgáltatáscsomagok esetén Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt használatba adja az Előfizetőinek. A Szolgáltató hálózatához kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

PSTN hozzáféréshez

Maximum 56 kbit/sec, IP stack, V.90-es modem protokoll, adattömörítés: MNP5, PPP protokoll.

ISDN vonali hozzáféréshez

Maximum 128 kbit/sec, IP stack, PPP (MLPPP) protokoll.

Bérelt vonali hozzáféréshez

MLLN: $n \times 64$ kbit/s ($1 \leq n \leq 30$ vagy transzparens 2 Mbit/s), IP stack, HDLC/PPP keretezés, Ethernet.

ADSL hozzáférés

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

szükséges hardver és szoftver feltételekkel. Az ADSL modem RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT interface-szel rendelkezik.

SHDSL hozzáférés

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel. Az SHDSL modem RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT Ethernet interface-szel rendelkezik.

VI. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások köre és igénybevételük módja

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői Szerződés jogi feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Alias címek használata meglévő postafiókokhoz
- másodlagos MX az Előfizető által birtokolt domain végződésű címekhez
- extra tárterület a levelek fogadására
- az Előfizető által birtokolt domain végződésű e-mail cím használata
- elektronikus levelek átirányítása az Előfizető által megadott címre

Internet hozzáférés szolgáltatások

- Állandó IP cím vagy IP cím tartomány
- Kapcsolt vonalas Internet hozzáférés ISDN 2B csatornás csatlakozási lehetőség
- Router használat
- Domain bejegyzés, Domain fenntartás

Domain regisztrációs szolgáltatások

- Név szerver (DNS)szolgáltatások
- Regisztrátorok időszaki díjainak kiegyenlítése

Szerverelhelyezés

- Berendezés újraindítás
- konzol hozzáférés biztosítása
- szerver bérlet
- szerver karbantartás

Vírusszűrés, spam-szűrés

- állandó vírusszűrés
- spamszűrés

VII. A Szolgáltatás elérhetősége más távközlő hálózatokból

Belföldi:

- MLLN (n*E1)
- PSTN
- ISDN



Székhely: 5000 Szolnok, Szapáry út 18.
Levelezési cím: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 2.
E-mail cím: externet@externet.hu
Internet cím: <http://www.externet.hu>

Valamint a világ bármely hálózatából, mely közvetlen kapcsolatban van az IP protokollt használó nyilvános Internet hálózattal.

Budapest, 2009. szeptember 1.

EXTERNET Nyrt.

II. SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS

1. A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja.

A szolgáltatások bruttó díjainak számítására a Szolgáltató ezen ÁSZF hatályba lépésekor 25%-os ÁFA-kulcsot használ. A törvényi változás miatt ÁFA-mérték növekedéseket a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés b) pontja alapján jogosult annak mértékének megfelelően érvényesíteni, így az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni. Az árhivatkozások, táblázatok a bruttó árakat tartalmazzák.

2. Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek nyújtott kiegészítő szolgáltatások, valamint az esetlegesen biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra.

2.1. Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat.

Szolgáltatástól függően ezek lehetnek

- időfüggő díjak (percekben mérve), mely esetén minden megkezdett perc egész percnak számít. Az idő mérése a számlázási időszakban aggregáltan történik.
- felhasználás függő díjak bit-ben vagy ennek többszörösében mérve.
- Mbyte díjak (1 Mbyte=8x1024x1024 bit).

2.2. Egyszeri díjak

A kizárólag a DSL szolgáltatásra vonatkozó egyedi díjak a többi szolgáltatásnál az egyedi előfizetői szerződés szerinti megállapodás függvényei. A belépési díj, helyszíni konfigurálási díj, átírási díj, jellegváltóztatási díj, áthelyezési díj, visszaállítási díj, csomagmódosítási/csomagváltási díj, expressz létesítési díj, az ISP váltással kapcsolatos díjak összegei egy végpontra vetítve kerültek meghatározásra.

2.2.1. Belépési díj

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel.

Bérelt vonalas internet hozzáférés:

- 64 kbit/s: 112.500,-Ft/db
- 128 kbit/s: 112.500,-Ft/db
- 256 kbit/s: 112.500,-Ft/db
- 512 kbit/s: 112.500,-Ft/db
- 1 Mbit/s: 112.500,-Ft/db
- 2 Mbit/s: 112.500,-Ft/db

DSL Internet hozzáférés:

- 4 Mbit/s -ig: 45.000,-Ft/db
- 4 Mbit/s felett: 45.000,-Ft/db

Expressz létesítési díj (ÁSZF 4.1.3.1.):

- 23.438,-Ft

2.2.2.Eseti adminisztrációs díjak

Helyszíni konfigurálás (műszaki eszközök üzembe helyezésének) díja:

- telefonos hozzáférés: 6.250,-Ft/alkalom
- bérelt vonalas hozzáférés: 6.250,-Ft/alkalom + 3.125,-Ft/óra
- DSL hozzáférés: 6.250,-Ft/alkalom + 3.125,-Ft/óra

Az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás DSL szolgáltatás esetében:

Téves riasztás, vagy nem megalapozott hibaelhárítás (kiszállás) esetén a szolgáltató jogosult minden egyes megfelelően igazolt esetben az előfizetőnek megküldendő számlán díjat utólag felszámítani:

6.250,-Ft/alkalom + 3.125,-Ft/óra

Visszaállítási díj (korlátozás esetén):

4.500,-Ft, melyet a késedelmesen teljesített számlán szereplő szolgáltatások után összevontan (egyszer) kell megtéríteni.

Visszaállítási díj (szüneteltetés esetén):

4.500,-Ft, melyet a szüneteltetni kívánt alapszolgáltatások után szolgáltatásonként kell megtéríteni, amennyiben a szüneteltetés a termék sajátosságai alapján lehetséges.

A DSL szolgáltatás áthelyezésének díja:

9.375,-Ft

A DSL szolgáltatás csomagmódosítási/csomagváltási (jelleg, státusz, sáv szélesség, típus) díja:

- T-COM és egyéb nem nevesített területen 4.500,-Ft
- Hungarotel területen 10.750,-Ft

Átírás díja:

- T-Com területen 2.000,-Ft
- Hungarotel területen 2.500,-Ft

Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj:

Amennyiben az előfizető a szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással

kapcsolatos adminisztrációs díjátalány felszámítására jogosult, amely a követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj.

Hiteles dokumentum igénylés díja:

Előfizető jogosult szolgáltatótól a szolgáltató és az előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díj: 625,-Ft.

Műszaki eszközök üzembe helyezésének díja:

Egyes szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összege 10.000,-Ft - amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja.

A műszaki eszközök díja - tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

Feltételes kedvezmény elvesztése (ÁSZF 4.4.5. pont) esetén fizetendő díj:

6.250,-Ft a kizárólag egyedileg meghatározható igénybevett kedvezmények összegén felül.

ISP váltás díja DSL szolgáltatás esetén:

Amennyiben a szolgáltató az előfizető részére szolgáltató váltás keretében biztosítja valamely szolgáltatását, vállalja az előfizető felé, hogy - az ÁSZF 4.3.2.5. pontjában rögzített, és az ügyfélszolgálaton részletesen megismerhető feltételek teljesülése esetén - adott szolgáltatás tekintetében meghatározott határidőn belül, a szolgáltatóval kötendő előfizetői szerződés alapján az előfizető korábbi szolgáltatója helyébe lép. A szolgáltató az alábbi egyszeri díj felszámítására jogosult a szolgáltató váltás kapcsán.

Szolgáltató váltási díj	1Mbit/s - 4Mbit/s	20.000,-Ft
	4Mbit/s felett	43.750,-Ft

ISP váltás megghiúsulása esetén fizetendő adminisztrációs díj DSL szolgáltatás esetén:

Amennyiben az igénylő által kezdeményezett ISP váltás az érdekkörébe eső bármely okból kifolyólag megghiúsul, a Szolgáltató részére 4.500,-Ft adminisztrációs díj megfizetésére köteles.

Fizetési felszólítás díja:

A Szolgáltató a postai úton küldött felszólítási és felmondási eseményekért sima postai küldemény esetén 600,-Ft díjat, tértivevényes küldemény esetén 1.100,-Ft díjat számít fel.

2.3. Domain szolgáltatások

A Domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások árai

Domain	Havi díj	Éves díj	Egyszeri díj
Regisztráció	-	-	20.000,-Ft
Fenntartás /Hosszabbítás .hu esetén	-	4.175,-Ft	-
Fenntartás /Hosszabbítás .hu	-	20.000,-Ft	-

kivételével			
AI-domain	-	10.000,-Ft	-
Teljes DNS	4.175,-Ft	20.000,-Ft	-
Elsődleges DNS	2.490,-Ft	10.000,-Ft	-
Másodlagos DNS	2.490,-Ft	10.000,-Ft	-
Név szerver változtatás			1.250,-Ft
Áthelyezés	-	-	4.175,-Ft
Átadás	-	-	4.175,-Ft
Átírányítás	1.250,-Ft	-	-
Regisztrátor váltás	-	-	4.175,-Ft
Parkoltatás	-	-	4.175,-Ft

A „Domain Kezdő”, „Domain Haladó”, „Domain Profi” és „Domain Extra” csomagok a WEB-hosztíng szolgáltatásnál felsorolt szolgáltatások mellett Domain regisztráció és fenntartás szolgáltatásokat, valamint e-mail címeket tartalmaznak.

Kedvezményes domain csomagok árai

Csomag neve	tárhely	e-mail postafiók	e-mail alias	Első éves díj	Éves díj a 2. évtől
Domain Kezdő	30MB	2 db	2 db	19.700,-Ft	15.000,-Ft
Domain Haladó	50MB	4 db	4 db	25.000,-Ft	20.000,-Ft
Domain Profi	80MB	6 db	6 db	35.000,-Ft	30.000,-Ft
Domain Extra	100MB	10 db	10 db	45.000,-Ft	40.000,-Ft

2.4. Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Elektronikus levelezés szolgáltatások (a szolgáltatások legfeljebb 2 Mbyte hosszúságú üzenetek továbbítását teszik lehetővé).
- Az e-mail szolgáltatások esetén a szolgáltató nem számít fel átírási díjat. Ezen szerver-alapú szolgáltatásoknál az áthelyezési díj nem értelmezhető, és ezen szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Szolgáltatáscsomag neve	Havi díj	Éves díj	Egyszeri díj
Postafiók bérlet (20Mbyte)	-	5.250,-Ft	-
Mail relay	6.250,-Ft	-	5.100,-Ft
Mail alias (db)	-	-	500,-Ft
Fix IP cím (db)	6.250,-Ft	-	-
Csoportos e-mail 6-10 db-ig	3.000,-Ft	-	-
Csoportos e-mail 11-20 db	4.000,-Ft	-	-
Csoportos e-mail 21 db-tól	6.000,-Ft	-	-

2.5. WEB-hosztíng, tárterület-bérlet szolgáltatások

A tárterület-bérlet szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Tárhely bérlet biztosítása akár 10 Mbyte lépésenként
nemzetközi és belföldi irányú kiemelkedő sebességű adatátvitel
korlátlan adatforgalom, díjazás független a forgalom nagyságától
24 órás felügyelet és hozzáférési lehetőség
opcionálisan CGI, PHP, SQL szerver funkciók

A tárterület szolgáltatás-csomagok árai

Csomag neve	Havi díj	6 havi díj	Éves díj
WEB-hoszting 1-10MB	500,-Ft	2.900,-Ft	5.500,-Ft
WEB-hoszting 11-25 MB	1.000,-Ft	5.900,-Ft	10.500,-Ft
WEB-hoszting 26-50 MB	1.750,-Ft	9.900,-Ft	18.900,-Ft
WEB-hoszting 51-100 MB	3.000,-Ft	16.900,-Ft	31.900,-Ft
WEB-hoszting 101-200 MB	5.000,-Ft	27.900,-Ft	53.900,-Ft
WEB-hoszting 201-300 MB	6.000,-Ft	33.900,-Ft	64.900,-Ft
WEB-hoszting Sierra			20.000,-Ft
WEB-hoszting Mike			40.000,-Ft
WEB-hoszting X-Ray			60.000,-Ft

WEB szolgáltatások:

- Web jelenlét csomag: 3.125,-Ft
- WEBnet Total csomag: 4.925,-Ft

2.6. Kapcsolt vonalas Internet hozzáférés

Egyenes elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatások:

- A magán előfizetők számára ajánlott kapcsolat vonali csomagok egy darab kapcsolt vonali elérést, egy, vagy több e-mail címet, ezekre mutató mail aliasok felvételének a lehetőségét, és a csomagtól függő méretű web-tárhely rendelkezésre állást tartalmazzák.
- Levelező elérés esetén a kapcsolt vonali elérés csak a szolgáltatónak az elektronikus levelezéshez szükséges kiszolgálóinak az elérést teszi lehetővé, a korlátozott időtartamú csomagok esetén a táblázatban feltüntetett időtartamú elérés ára benne foglaltatik az árban, az ezen felüli kapcsolatért óránként 150,-Ft összeget számol fel a szolgáltató.
- A kapcsolt vonali elérési csomagok egy időben egy vonalon, illetve egy ISDN csatornán teszik lehetővé a behívást. Bármely egyenes elszámolású csomaghoz rendelhető kiegészítő multilink szolgáltatás, amely lehetővé két vonal, két ISDN csatorna párhuzamos használatát.

Az egyenes elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatás-csomagok és áraik

Csomag	Hozzáférés	e-mail cím	e-mail tárhely	www tárhely	Mail alias	e-mail átírányítás	Havidíj
Magán Extra	korlátlan	1	4 MB	10MB	1	van	3.125,-Ft
Üzleti	korlátlan	2	5 MB	20MB	1	van	4.375,-Ft

Az egyenes elszámolású szolgáltatás-csomagok bármikor szüneteltethetőek, a szüneteltetés ideje alatt havidíjat nem kell fizetni, és a szüneteltetéssel kapcsolatban a szolgáltató más díjat sem számláz ki.

Fordított elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatások:

- A fordított elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatás-csomagok az internet-elérés biztosításának a költségén kívül a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telefonhívás költségeit is tartalmazzák, az internet-hívások költségét a távközlési szolgáltató nem számlázza ki az előfizető felé.
- A fordított elszámolású csomagok előfizetési díjában minden hónapban adott időtartamú internet-elérés foglaltatik benne. Ez az időkeret hétköznap 16 és 24 óra között, hétvégén és munkaszüneti napokon 7 és 24 óra között használható ki. A tárgy hónapban el nem használt időkeret a következő hónapra nem vihető át. A fenti időszakon kívül, illetve a havi időkeret felhasználása esetén csak kiegészítő (Netkredit) csomag megvásárlása esetén használható az elérés.

A fordított elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok és áraik

Csomag	Hozzáférés	e-mail cím	e-mail tárhely	www tárhely	Mail alias	e-mail átirányítás	Havidíj
Komplex 15	15 óra	1	4 MB	10MB	1	van	1.800,- Ft
Komplex 40	40 óra	1	4 MB	10MB	1	van	4.375,- Ft
Komplex 100	100 óra	1	4 MB	10MB	1	van	7.100,- Ft

- A külön megvásárolható NetKredit csomagok az alábbi percdíjakkal teszik lehetővé az internet-elérést a fenti időszakon kívül, illetve a havi időkeret felhasználása esetén. A NetKredit csomagok a megvásárlásuktól számított 6 hónapos időszakon belül használhatóak el, az ezen idő alatt fel nem használt összeg elvész.
- A fordított elszámolású szolgáltatáscsomagok bármikor szüneteltethetőek, a szüneteltetés ideje alatt havidíjat nem kell fizetni, és a szüneteltetéssel kapcsolatban a szolgáltató más díjat sem számláz ki.

Netkredit percdíjak

Időszak	Percdíj
Minden nap 7-24 óráig	5,-Ft
Minden nap.0-7 óráig	0,58,-Ft

A Netkredit csomagok ára

Csomag	Ár
Netkredit 2500	2.100,-Ft
Netkredit 4500	3.750,-Ft

Kártyás, előre fizetett (prepaid) szolgáltatások

Telefondíjat nem tartalmazó szolgáltatások (napszaktól függetlenül felhasználható):

Kezdő csomagok:

Domyno 10 órás: 1.865,-Ft
Domyno 25 órás: 3.115,-Ft
Domyno 50 órás: 5.720,-Ft
Domyno 100 órás: 10.410,-Ft

Feltöltők:

+10 órás: 1.660,-Ft
+25 órás: 2.910,-Ft
+50 órás: 5.410,-Ft
+100 órás: 9.900,-Ft

(bármely feltöltő bármely kezdő csomaghoz használható)

Telefondíjat is tartalmazó szolgáltatások (napszaktól függetlenül felhasználható):

Kezdő csomagok:

Domyno+ 5 órás: 2.300,-Ft
Domyno+ 10 órás: 4.300,-Ft
Domyno+ 25 órás: 9.800,-Ft
Domyno+ 50 órás: 18.750,-Ft
Domyno+ 100 órás: 35.200,-Ft

Feltöltők:

+5 órás: 2.230,-Ft
+10 órás: 4.220,-Ft
+25 órás: 9.570,-Ft
+50 órás: 18.360,-Ft
+100 órás: 34.400,-Ft

(bármely feltöltő bármely kezdő csomaghoz használható)

2.7. Bérelt vonalas Internet hozzáférés

Bérelt vonalas internet hozzáférés szolgáltatáscsomagok tartalma

Bérelt vonali internet szolgáltatás
16 db fix IP cím
1 db. domain név regisztráció
domain név szerviz
mail gateway (mail relay), vagy 25 db postafiók
100 MB tárterület céginformációs weboldal elhelyezésére
ingyenes router konfigurálás (ha a routert a szolgáltató biztosítja, illetve az ügyfél Cisco routerrel rendelkezik)
backup kapcsolt vonali login (modem, ISDN)
router bérlete (igény szerint)

A bérelt vonalas szolgáltatáscsomagok listaára

Csomag neve	Egyszeri díj	Havi díj
Bérelt vonal 64K	112.500 Ft	60.000 Ft
Bérelt vonal 128K	112.500 Ft	90.000 Ft
Bérelt vonal 256K	112.500 Ft	140.000 Ft
Bérelt vonal 512K	112.500 Ft	200.000 Ft
Bérelt vonal 1M	112.500 Ft	250.000 Ft
Bérelt vonal 2M	112.500 Ft	300.000 Ft
Bérelt vonal 8M	112.500 Ft	350.000 Ft
Bérelt vonal 20M	112.500 Ft	400.000 Ft
Bérelt vonal 50M	112.500 Ft	500.000 Ft
Bérelt vonal 100M	112.500 Ft	600.000 Ft

A szerződéses időszak alatt bármikor lehetőség van nagyobb sávszélesség igénylésére. A bővítés utáni havi díj legalább akkora kedvezményt fog tartalmazni, mint az eredeti szerződés kedvezménye. A sávszélesség bővítés egyszeri díja 29.990,-Ft.

Csomag neve	Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)
Bérelt vonal 64K	64/64	64/64
Bérelt vonal 128K	128/128	128/128
Bérelt vonal 256K	256/256	256/256
Bérelt vonal 512K	512/512	512/512
Bérelt vonal 1M	1024/1024	1024/1024
Bérelt vonal 2M	2048/2048	2048/2048
Bérelt vonal 8M	8192/8192	8192/8192
Bérelt vonal 20M	20480/20480	20480/20480
Bérelt vonal 50M	51200/51200	51200/51200
Bérelt vonal 100M	102400/102400	102400/102400

2.8. ADSL Internet hozzáférés

Az otthoni csomagokat csak magánszemély tulajdonában levő telefonvonalakra lehet megrendelni.

A prepaid ADSL csomagok teljes vállalt határozott időre/húségidőre eső díját egy összegben előre számlázza ki a szolgáltató. Üzleti/irodai prepaid csomagok esetén a számlázásra a szolgáltatás kiépítése után kerül sor, míg az otthoni prepaid csomagok esetében a szolgáltató az előfizetési díjat a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően

számlázza ki, a szolgáltatás üzembe helyezésének megkezdésére a szolgáltató által kiállított számla megfizetését követően kerül sor.

Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére

Csomag neve	Otthoni Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Oscar, Sierra és VDSL
Elérés (gép)	1
E-mail cím	3
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és víruszűrés	van
Web tárterület	50 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Tűzfalas védelem	-
Bontás 24 órás	van
Mail alias	van
DNS	-
Fix IP cím	IPv6
Mail relay	-
Dial Up back-up	-
ADSL router	-

Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére I.

Csomag neve	Irodai Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Oscar és Sierra
Elérés (gép)	korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és víruszűrés	van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 24 órás	van
Mail alias	10
DNS	-
Fix IP cím	IPv6
Mail relay	-
Dial Up back-up	-
ADSL router	-

Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére II.

Csomag neve	Üzleti Alfa	Üzleti Tango, Bravo, Golf, Charlie és	Üzleti Sierra, Delta és Echo	Üzleti VDSL és Power DSL
-------------	-------------	---------------------------------------	------------------------------	--------------------------

		Oscar		
Elérés (gép)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail cím	5	8	20	20
E-mail tárterület/fiók	20	20	20	20
Web tárterület	75	100	200	200
Szoftver	PPPoE	PPPoE	PPPoE	PPPoE
Bontás 24 órás	nincs	nincs	nincs	nincs
Mail alias	van	van	van	van
DNS	1	1	1	1
Fix IP cím	van	van	van	van
Mail relay	van	van	van	van
Dial Up back-up	van	van	van	van
ADSL router	opcionális	opcionális	opcionális	van

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen
Alfa: 128/1280	64/160
Tango: 192/2560	64/192
Bravo: 256/4480	96/256
Golf: 500/5000	192/1000
Charlie: 512/8096	192/480
Oscar: 500/10000	256/3000
Sierra: 900/15000	512/5000
Delta: 1024/18432	320/960
VDSL: 5120/25000	1024/4096
PowerDSL: 10240/50000	2048/8192

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Invitel/Hungarotel területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Invitel/Hungarotel területen
Alfa: 128/1280	64/160
Bravo: 256/4480	96/256
Charlie: 512/8096	192/480
Delta: 1024/18432	320/960
Echo: 1024/24000	256/1024

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Xpress ADSL szolgáltatási területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Xpress ADSL szolgáltatási területen
Alfa: 384/3072	64/192
Bravo: 512/5120	128/256
Charlie: 1024/10240	192/512

ADSL szolgáltatások listaárai

T-Com területen

Csomag neve	Nettó	Bruttó

Invitel/Hungarotel területen

Csomag neve	Nettó	Bruttó

	havidíj	havidíj		havidíj	havidíj
Otthoni (kizárólag lakossági telefonvonalon)					
Alfa	6.000,-Ft	7.500,-Ft	Alfa	8.000,-Ft	10.000,-Ft
Tango	8.000,-Ft	10.000,-Ft	Tango	9.000,-Ft	11.250,-Ft
Bravo	12.000,-Ft	15.000,-Ft	Bravo	15.000,-Ft	18.750,-Ft
Golf	13.600,-Ft	17.000,-Ft	-	-	-
Charlie	16.000,-Ft	20.000,-Ft	Charlie	20.000,-Ft	25.000,-Ft
Oscar	17.600,-Ft	22.000,-Ft	-	-	-
Sierra	20.000,-Ft	25.000,-Ft	-	-	-
VDSL	17.000,-Ft	21.250,-Ft	-	-	-
Irodai					
Alfa	10.000,-Ft	12.500,-Ft	Alfa	10.000,-Ft	12.500,-Ft
Tango	11.000,-Ft	13.750,-Ft	Tango	11.000,-Ft	13.750,-Ft
Bravo	15.000,-Ft	18.750,-Ft	Bravo	15.000,-Ft	18.750,-Ft
Golf	17.000,-Ft	21.250,-Ft	-	-	-
Charlie	20.000,-Ft	25.000,-Ft	Charlie	20.000,-Ft	25.000,-Ft
Oscar	24.000,-Ft	30.000,-Ft	-	-	-
Sierra	27.000,-Ft	33.750,-Ft	-	-	-
Üzleti					
Alfa	12.000,-Ft	15.000,-Ft	Alfa	12.000,-Ft	15.000,-Ft
Tango	13.000,-Ft	16.250,-Ft	Tango	13.000,-Ft	16.250,-Ft
Bravo	18.000,-Ft	22.500,-Ft	Bravo	18.000,-Ft	22.500,-Ft
Golf	22.000,-Ft	27.500,-Ft	-	-	-
Charlie	24.000,-Ft	30.000,-Ft	Charlie	24.000,-Ft	30.000,-Ft
Oscar	28.000,-Ft	35.000,-Ft	-	-	-
Sierra	32.000,-Ft	40.000,-Ft	-	-	-
Delta	35.000,-Ft	43.750,-Ft	Delta	35.000,-Ft	43.750,-Ft
VDSL	50.000,-Ft	62.500,-Ft	Echo	50.000,-Ft	62.500,-Ft
PowerDSL	80.000,-Ft	100.000,-Ft			

Helyi hurok átengedéssel nyújtott Xpress ADSL szolgáltatások listaárjai

T-Com/TV NETWORK területen		
Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
Otthoni (kizárólag lakossági telefonvonalon)		
Alfa	4.000,-Ft	5.000,-Ft
Bravo	6.000,-Ft	7.500,-Ft
Charlie	10.000,-Ft	12.500,-Ft
Üzleti		
Alfa	8.000,-Ft	10.000,-Ft
Bravo	11.000,-Ft	13.750,-Ft
Charlie	16.000,-Ft	20.000,-Ft

2.9. SHDSL Internet hozzáférés (LinkStar)

Szolgáltatáscsomag

DNS domain regisztráció
Fix IP cím
Mail relay
Mail alias
20 db e-mail postafiók

200 Mbyte web tárterület
Dial-up backup

Alfa (1 Mbit/s): 62.500,-Ft
Bravo (2 Mbit/s): 87.500,-Ft

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen
Alfa: 1024/1024	512/512
Bravo: 2048/2048	1024/1024

2.10 Mikrohullámú szolgáltatások

Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok tartalma

Szolgáltatáscsomag	Magán	Üzleti
Elérés (gépek száma)	1	Több
E-mail cím	3	10
Web és e-mail tárterület	50	100
Szoftver	PPPoE	PPPoE
Domain név regisztráció és szerviz	-	1
Fix IP cím	-	van
Mail relay	-	opcionális
Tűzfalas védelem	-	opcionális
Dial-up back-up	nincs	van
Router	nincs	opcionális
Mail alias	opcionális	van
Hálózati eszköz	Wireless Ethernet Bridge	Wireless Ethernet Bridge

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)
WaveMAX 512: 512/512	256/256
Mikro 512: 512/512	256/256
WaveMAX 1: 1024/1024	256/256
Mikro 1024: 1024/1024	256/256
WaveMAX 1,5: 1536/1536	256/256
WaveMAX 2: 2048/2048	256/256
WaveMAX 4: 4096/4096	256/256

Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok árai (magán és üzleti csomagok árai megegyeznek)

Csomag neve	Havidíj 1 éves szerződés esetén	Egyszeri díj 1 éves szerződés esetén	Havidíj 2 éves szerződés esetén	Egyszeri díj 2 éves szerződés esetén
Mikro 512	12.900,- Ft	20.000,- Ft	12.500,- Ft	9.900,- Ft
Mikro 1024	49.900,- Ft	20.000,- Ft	44.900,- Ft	9.900,- Ft

(kizárólag Szolnokon és környékén elérhető szolgáltatás)

WaveMax szolgáltatáscsomagok árai (magán és üzleti csomagok árai megegyeznek)

Csomag neve	Havidíj 1 éves szerződés esetén	Egyszeri díj 1 éves szerződés esetén
WaveMax 512	48.750,- Ft	25.000,- Ft
WaveMax 1	61.250,- Ft	25.000,- Ft
WaveMax 1,5	98.750,- Ft	25.000,- Ft
WaveMax 2	148.750,- Ft	25.000,- Ft
WaveMax 4	212.375,- Ft	25.000,- Ft

(kizárólag Budapesten és környékén elérhető szolgáltatás)

- 1db nyilvános IPv4 IP cím: 3.125,-Ft/hó
- IP cím módosítás: 6.250,-Ft/alkalom
- tovább szolgáltatások egyedi árajánlat alapján

2.11. Szerver-hoztíng, szerver elhelyezési szolgáltatások:

PC elhelyezés (MIDI toronyház) internet kapcsolat nélkül, mért árammal (polc méret: 100cm x 60cm, teherbírás max. 120kg)

- 1 polc blokk, mért áramfogyasztással 202.500,-Ft/hó
- mérőóra beszerelés (havi olvasással) 248.750,-Ft/hó
- Mérőóra éves fenntartási díj: 24 875,-Ft/év
- Áram díj: 73,9,-Ft/kWh

PC elhelyezés rack szekrényben, általány díjas internet kapcsolattal (100 Mbit/s), általány díjas áramfogyasztással:

- 1 unit 15.000,-Ft/hó
- 1/4 rack szekrény (10 unit) 123.750,-Ft/hó
- 1/2 rack szekrény hely (21 unit) 198.750,-Ft/hó
- 1 teljes rack szekrény (47 unit) 336.250,-Ft/hó
- minden további unit 12.375,-Ft/hó

PC elhelyezés polcon (MIDI toronyház), általány díjas internet kapcsolattal (100 Mbit/s) általány díjas áramfogyasztással:

- 1 PC 60.000,-Ft/hó
- 1 polc (max 4 szerver) 124.375,-Ft/hó
- 1 blokk (max 16 szerver) 374.375,-Ft/hó

PC elhelyezés rack szekrényben, internet kapcsolat nélkül, általány díjas áramfogyasztással:

- 1 unit 9.875,-Ft/hó
- 1/4 rack szekrény (10 unit) 86.250,-Ft/hó
- 1/2 rack szekrény hely (21 unit) 168.750,-Ft/hó
- 1 teljes rack szekrény (47 unit) 298.750,-Ft/hó

1 teljes előfizető által biztosított rack szekrény, átalány díjas áramfogyasztással, internet kapcsolat nélkül 272.500,-Ft/hó

PC elhelyezés (MIDI toronyház) polcon, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással:

- 1 PC 21.250,-Ft/hó
- 1 polc (max 4 szerverhely) 87.500,-Ft/hó
- 1 blokk (max 16 szerverhely) 350.000,-Ft/hó

2.12. Szüneteltetés alatti díj:

Az egyenes elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok bármikor szüneteltethetők, a szüneteltetés ideje alatt havidíjat nem kell fizetni, és a szüneteltetéssel kapcsolatban a szolgáltató más díjat sem számláz ki.

A fordított elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok bármikor szüneteltethetők, a szüneteltetés ideje alatt havidíjat nem kell fizetni, és a szüneteltetéssel kapcsolatban a szolgáltató más díjat sem számláz ki.

A prepaid kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok nem szüneteltethetők.

Az ADSL szerződések Előfizető kérésére bármikor szüneteltethetők, ám a szünetelés időtartama a vállalt hűségidőbe nem számít bele, továbbá ennek megfelelően értelemszerűleg a prepaid ADSL szerződések esetében a szünetelés időszaka az előre kifizetett időszakba ugyancsak nem számít bele. A szünetelés díja a rendes havidíj 50%-a, de minimum 5.000,-Ft/hó, ezen felül a Szolgáltató a szüneteltetéssel kapcsolatban más díjat nem számláz ki.

A bérelt vonali szolgáltatások az Előfizető kérésére bármikor szüneteltethetők, ám a szünetelés időtartama a vállalt hűségidőbe nem számít bele, továbbá ennek megfelelően értelemszerűleg a prepaid bérlet vonali szolgáltatások esetében a szünetelés időszaka az előre kifizetett időszakba ugyancsak nem számít bele. A szünetelés díja a rendes havidíj 50%-a. A fentiekén kívül a szolgáltató a szüneteltetéssel kapcsolatban más díjakat nem számláz az ügyfél felé.

A mikrohullámú szolgáltatások szüneteltethetők, a szüneteltetés alatt havidíjuk a rendes havidíj 50%-a, a szüneteltetéssel kapcsolatban egyéb díjakat a szolgáltató nem számláz az ügyfél felé.

A szerver-hoztíng szolgáltatások szüneteltethetők, a szüneteltetés alatt havidíjuk a rendes havidíj 50%-a, a szüneteltetéssel kapcsolatban egyéb díjakat a szolgáltató nem számláz az ügyfél felé.

A WEB-hoztíng szolgáltatások nem szüneteltethetők. Az egyéb szerver-alapú szolgáltatások ugyancsak nem szüneteltethetők.

A domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetők.

2.13. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Online oldal látogatottsági statisztika – log fájl: 3.000,-Ft.

3. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás módját az Általános Szerződési Feltételek 5.4.3. pontja szabályozza.



Székhely: 5000 Szolnok, Szapáry út 18.
Levelezési cím: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 2.
E-mail cím: externet@externet.hu
Internet cím: <http://www.externet.hu>

Budapest, 2009. szeptember 1.

EXTERNET Nyrt.

III. SZ. MELLÉKLET

Etikai Kódex

Az EXTERNET Nyrt. (továbbiakban „szolgáltató”) az Internet használatával kapcsolatban kialakult, a jelen Etikai kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult - az ÁSZF-ben és az Eht-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

1. Tiltott elektronikus levelezés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- jelentős mennyiségű e-mail küldése olyan személyek részére, akikkel a feladó nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy akik nem kérték kifejezetten, hogy részükre e-mailet küldjenek (spam),
- olyan e-mail küldése, amelynek feladóját szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik (spoofing),
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
- olyan e-mail küldése, amely olyan csatolt állományt tartalmaz, amely a címzett vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes működést fejt ki, és ez a címzett akarata ellenére is végbemehet,
- olyan e-mail küldése, amely jogsértő tartalmú információt tartalmaz.

2. Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

3. Jogsértő tartalom közzététele

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

- mások személyhez fűződő jogát sérti,
- mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
- vallási, politikai, faji ellentétet szít,
- törvénybe ütköző cselekedetre buzdít, vagy
- egyébként jogszabályba ütközik.

Az előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.

Budapest, 2009. szeptember 1.

EXTERNET Nyrt.

IV. SZ. MELLÉKLET ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

1. Jogszabályi háttér

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadók:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.

2. A szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés Időtartama
<i>természetes személy előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje, lakóhelye,</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig</i>

tartózkodási helye; Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, telephelye, fióktelepe, cégjegyzékszám, bankszámlaszám			
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződés szerű teljesítése érdekében	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	együttműködés a szerződés teljesítése érdekében	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy a székhelytől)	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig

<i>a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig</i>
<i>a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig</i>
<i>előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok (így különösen: természetes személy esetén anyja neve, személyi igazolvány száma, bankszámlaszáma, nem természetes személy előfizető esetén adószáma)</i>	<i>Előfizető hozzájárulása</i>	<i>üzletszerzési tevékenység folytatása, illetve számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>
<i>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</i>	<i>Eht. 158. § (1) bek.</i>	<i>díjfizetési, illetve szerződésből eredő egyéb kötelezettség kijátszásának megelőzése</i>	<i>adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig</i>
<i>természetes személy előfizető e-mail címe, nem természetes személy előfizető felhasználójának neve, email-címe</i>	<i>Előfizető hozzájárulása</i>	<i>elektronikus címtár létrehozatala és működtetése</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

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

3. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

4. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a Szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Kapcsolt vonali Internet szolgáltatás esetén, ha az előfizető a hívó fél hívószámának megadását kéri, a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel, amelyről írásban köteles nyilatkozni.

5. Az adatok továbbításának esetei

A szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (9) bekezdése alapján átadhatja:

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

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

A Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- a) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,

- b) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

6. Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

7. A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beleavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolító személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

8. Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- b) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a szolgáltató, mind az előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

8.1 A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

8.2 Az előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A Szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és vírusszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére. Alapesetben mind a spam- mind a vírusszűrés ki van kapcsolva, ezeket az ügyfél webes felületen keresztül bekapcsolhatja, illetve a spam szűrő érzékenységét hangolhatja.

9. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az Előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Nazsa Csaba
Tisztség: Műszaki Igazgató
Telefon: 1201
Fax: (1) 237-1861
Email: adatvedelem@externet.hu

Budapest, 2009. szeptember 1.

EXTERNET Nyrt.