

Az

EXTERNET

**Telekommunikációs és Internet Szolgáltató
Nyilvánosan Működő Részvénytársaság**

2015. március 15. napjával hatályba lépő

**„INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK”
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	11
1.1. A szolgáltató neve és címe	11
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	11
1.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat	11
1.2.2. Személyes ügyfélszolgálat	11
1.2.3. Online ügyfélszolgálat	11
1.3. A Szolgáltató hibajelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	11
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	12
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	12
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	12
2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei	13
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, a Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	13
2.1.1. Szerződéskötés	13
2.1.1.1. Szerződéskötés írásban	14
2.1.1.1.1. Szerződéskötés elektronikus úton	14
2.1.1.2. Szerződéskötés ráutaló magatartással	15
2.1.1.3. Szerződéskötés szóban	15
2.1.2. Az ajánlat	15
2.1.3. Kockázatelemzés	17
2.1.4. A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	17
2.1.4.1. Műszaki feltételek	17
2.1.4.2. Személyi feltételek	18
2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	18
2.1.5.1. Időbeli korlátok.....	18
2.1.5.2. Földrajzi korlátok	18
2.1.5.3. Személyi korlátok	19
2.1.5.4. Tárgyi korlátok	19
2.1.5.5. Egyéb korlátok.....	19
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	19
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	20
2.4. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban.....	21
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	22
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	22
3.1.1. Internet hozzáférési szolgáltatás.....	22
3.1.2. Kiegészítő szolgáltatások	22
3.1.3. Szolgáltatáscsomagok leírása	22
3.2. A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe.....	23
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	23
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	23
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	23

4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	24
4.1.	A Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő következményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	24
4.1.1.	Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti, kötelezően teljesítendő egyedi célértékek a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján.....	24
4.1.1.1.	ADSL-szolgáltatások az elérhető maximális sebességben, illetve ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek	24
4.1.1.2.	Az SHDSL-szolgáltatások az elérhető maximális sebességben, illetve ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek	24
4.1.1.3.	Szerver elhelyezés szolgáltatás.....	25
4.1.1.4.	Bérelt vonali internet szolgáltatás	25
4.1.1.5.	Mikrohullámú internet szolgáltatás.....	25
4.1.1.6.	Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás.....	25
4.1.1.7.	Szélessávú kábel internet szolgáltatás	26
4.1.1.7.1.	HFC alapú hálózaton	26
4.1.1.7.2.	FTTH alapú hálózaton	27
4.1.2.	Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékek a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján.....	27
4.1.3.	Minőségi követelmények	30
4.1.4.	A hálózat rendelkezésre állása	30
4.1.5.	A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé	31
4.1.6.	Megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt és ISDN vonalon keresztüli hozzáférés szolgáltatásnak	31
4.2.	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy a Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	31
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	32
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	33
4.4.1.	Engedélyezett végberendezés használata	33
4.4.2.	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	34
5.	A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	35
5.1.	A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke ...	35
5.1.1.	A Szolgáltatás szünetelésének kérése	35
5.1.2.	A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás	36
5.2.	A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei	37
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	39
6.1.	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	39
6.2.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	41
6.2.1.	Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése.....	41
6.2.2.	Előfizetői panaszok kezelése	41
6.2.3.	Díjreklamáció intézése	42
6.2.4.	Kötbér és kártérítési igények intézése.....	43
6.3.	Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	44

6.3.1.	Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	44
6.3.2.	Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	44
6.3.3.	A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	45
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	45
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje.....	45
6.4.2.	Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	45
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	45
6.6.	Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	46
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	47
7.1.	A Szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	47
7.1.1.	A Szolgáltatások díjainak megállapítása és módosítása.....	47
7.1.1.1.	Előfizetési díjak.....	47
7.1.1.2.	Forgalmi díjak.....	47
7.1.1.3.	Egyszeri díjak	48
7.1.2.	Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje, visszatérítés rendje.....	48
7.1.2.1.	A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke.....	49
7.1.2.2.	Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbbszámlázása.....	50
7.1.2.3.	Szünetelés esetén fizetendő díj.....	50
7.1.2.4.	A Szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj.....	50
7.1.2.5.	A kapcsoltvonalis Internet szolgáltatás számlázása	50
7.1.2.6.	Időszakos elszámolású Szolgáltatások	50
7.1.2.7.	Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások	50
7.1.3.	A díjszámlázás integritása.....	51
7.1.4.	Kedvezmények nyújtása	51
7.2.	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések	52
7.2.1.	A számla kiegyenlítésének napja	53
7.2.2.	Késedelmes fizetés	53
7.3.	Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	54
7.4.	A kártérítési eljárás szabályai, vis maior	54
7.5.	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	55
8.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	56
9.	Szerződés időtartama	57
9.1.	Az Előfizetői szerződés időtartama, valamint a Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	57
9.1.1.	Az Előfizetői szerződés hatálya, időtartama.....	57
9.1.2.	A Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	58

9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	58
9.2.1. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása.....	58
9.2.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása.....	59
9.2.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása.....	59
9.2.3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása	59
9.2.3.2. A Szolgáltatásban bekövetkezett változások	59
9.2.4. Átruházás	60
9.2.5. Előfizetők tájékoztatása	60
9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	61
9.3.1. Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban ill. annak kezelésében.....	61
9.3.2. A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés) ..	61
9.3.3. A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltoztatása.....	63
9.3.4. Változás az Előfizető személyében (átírás).....	63
9.3.5. Szünetmentes szolgáltató váltás DSL szolgáltatás esetén	64
9.3.6. Sáv szélesség módosítása.....	67
9.3.7. DSL-modemes és DSL-modem nélküli szolgáltatás közötti váltás.....	67
9.3.8. Telefon-előfizetéses és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás közötti váltás	67
9.3.9. Változás az előfizetői jellegben	68
9.3.10. Előfizetői szerződés kiesésmentes megújítása.....	68
10. Adatkezelés, adatbiztonság	70
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	70
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	72
10.2.1. Jogszabályi háttér	73
10.2.2. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége	73
10.2.3. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok	74
10.2.4. Az adatok továbbításának esetei.....	74
10.2.5. Előfizetői címtár	75
10.2.6. A Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága	75
10.2.7. Adatbiztonság	76
10.2.7.1. A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések	76
10.2.7.2. Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések	76
10.2.8. Betekintési jog, adatszolgáltatás az Előfizető számára	77
10.2.9. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse.....	77
11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)	79
11.1. Előfizetői névjegyzék	79
11.2. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok	79
11.3. Értéknövelt szolgáltatások.....	79
11.4. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok	79
11.5. Tételes számla igénylése.....	79

11.6.	Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok	80
11.7.	Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	80
12.	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	81
12.1.	A határozott idejű szerződés megszűnése.....	81
12.2.	A határozatlan idejű szerződés megszűnése.....	81
12.3.	Az Előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről	82
12.3.1.	Rendes felmondás.....	82
12.3.2.	Rendkívüli felmondás	82
12.4.	Az Előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről	82
12.4.1.	Rendes felmondás.....	83
12.4.2.	Rendkívüli felmondás	83
12.5.	Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények	84
12.5.1.	Feltételes kedvezmény elvesztése estén fizetendő összeg.....	84
12.5.2.	Díjfizetés	84
12.5.3.	E-mail címek.....	84
12.6.	Új szerződés kötése.....	84
13.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	86
14.	Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	87
14.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	87
14.2.	A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	88
14.2.1.	A használat átengedése más részére	88
14.2.2.	A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei.....	88
14.2.3.	Tiltott elektronikus levelezés.....	88
14.2.4.	Jogosulatlan hozzáférés	89
14.2.5.	Jogsértő tartalom közzététele	89
14.2.6.	Globális DNS korlátozás	89
14.2.7.	Az átvitt adattartalomért való felelősség	90
14.3.	A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	90
14.4.	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	91
15.	Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.....	92
16.	Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és hatálya	93
16.1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....	93
16.1.1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja	93
16.1.2.	Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya	93
16.1.3.	Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya.....	93
16.2.	Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya	93
16.2.1.	Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya	93
16.2.2.	Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya	94
17.	Fogalomtár.....	95
I. SZ. MELLÉKLET A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA		102
1.	Elektronikus levelezési szolgáltatások	102
1.1.	POP3, IMAP és SMTP szolgáltatások	102
1.1.1.	A szolgáltatás leírása	102
1.1.2.	A szolgáltatás igénybevételének módja.....	102

1.1.3.	A szolgáltatás használatának korlátai SMTP	102
1.1.4.	Globális SMTP korlátozás	103
1.1.5.	POP/IMAP	103
1.2.	Másodlagos MX szolgáltatás	103
1.2.1.	A szolgáltatás leírása	103
1.2.2.	A szolgáltatás igénybevételének feltételei	103
1.2.3.	A szolgáltatás használatának korlátai	103
1.3.	Vírusszűrés, spamszűrés	104
1.3.1.	A szolgáltatás célja	104
2.	Szerver alapú szolgáltatások	105
2.1.	A szolgáltatás leírása	105
2.2.	WEB-hozszing	105
2.2.1.	A szolgáltatás igénybevételének módja	105
2.2.2.	A szolgáltatás használatának korlátai	105
2.2.3.	Minőségi célértékek	105
2.2.4.	A rendelkezésre állás mérése	105
2.3.	Szerver-hozszing	105
2.3.1.	A szolgáltatás célja	105
2.3.2.	A szolgáltatás igénybevételének módja	105
2.3.3.	A szolgáltatás használatának korlátai	106
2.3.4.	Minőségi célértékek	106
2.3.5.	A rendelkezésre állás mérése	106
3.	Domain szolgáltatások	107
3.1.	Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés	107
3.2.	Domain szolgáltatások szüneteltetésének egyedi esete	107
3.3.	Domain szolgáltatások	107
4.	Internet hozzáférés szolgáltatások	109
4.1.	A szolgáltatás igénybevételének módja	109
4.2.	A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	110
4.3.	Kapcsolt vonali Internet Hozzáférési szolgáltatás	111
4.3.1.	A szolgáltatás leírása	111
4.3.2.	A szolgáltatás használatához szükséges technikai eszközök	111
4.3.3.	Minőségi célértékek	111
4.3.3.1.	Rendelkezésre állási idő	111
4.3.3.2.	Rendelkezésre állási idő mérése	111
4.3.3.3.	Sávszélesség	111
4.3.3.4.	Sávszélesség mérése	112
4.3.3.5.	A megfelelő fogadókészség biztosítása	112
4.3.3.6.	A megfelelő fogadókészség mérése	112
4.3.4.	A szolgáltatás egyéb feltételei	112
4.4.	ADSL Internet hozzáférési szolgáltatás	112
4.4.1.	A szolgáltatás leírása	112
4.4.2.	A szolgáltatás használatához szükséges eszközök	112
4.4.3.	Minőségi célértékek	113
4.4.3.1.	Rendelkezésre állás	113
4.4.3.2.	Rendelkezésre állás mérése	113
4.4.3.3.	Sávszélesség	113
4.4.3.4.	Sávszélesség mérése	114
4.4.3.5.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	114
4.4.4.	A szolgáltatás egyéb feltételei	114
4.4.5.	A szolgáltatás használatának korlátai	115
4.5.	SHDSL Internet hozzáférés	115

4.5.1.	A szolgáltatás leírása	115
4.5.2.	A szolgáltatás használatához szükséges eszközök.....	115
4.5.3.	Minőségi célértékek	115
4.5.3.1.	Rendelkezésre állás	115
4.5.3.2.	Rendelkezésre állás mérése	115
4.5.3.3.	Sávszélesség	116
4.5.3.4.	Sávszélesség mérése	116
4.5.3.5.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként.....	116
4.5.4.	A szolgáltatás egyéb feltételei.....	116
4.6.	Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás	117
4.6.1.	A szolgáltatás leírása	117
4.6.2.	A szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges technikai eszközök	117
4.6.3.	Minőségi célértékek	117
4.6.3.1.	Rendelkezésre állási idő.....	117
4.6.3.2.	Rendelkezésre állás mérése	117
4.6.3.3.	Sávszélesség	118
4.6.3.4.	Sávszélesség mérése.....	118
4.6.4.	A szolgáltatás egyéb feltételei.....	118
4.7.	Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás	118
4.7.1.	A szolgáltatás leírása	118
4.7.2.	A szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges technikai eszközök	118
4.7.3.	Minőségi célértékek	118
4.7.3.1.	Sávszélesség	118
4.7.3.2.	Rendelkezésre állás	119
4.7.3.3.	Rendelkezésre állás mérése	119
4.7.3.4.	Sávszélesség mérése	119
4.7.3.5.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként.....	119
4.7.4.	Egyéb feltételek	119
4.8.	Vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférési szolgáltatás	119
4.8.1.	A szolgáltatás leírása	119
4.8.2.	Minőségi célértékek	120
4.8.2.1.	Sávszélesség	120
4.8.2.2.	Rendelkezésre állás	120
4.8.2.3.	Rendelkezésre állás mérése	120
4.8.2.4.	Sávszélesség mérése	120
4.8.2.5.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként.....	120
4.8.3.	Egyéb feltételek	121
4.9.	Szélessávú kábel internet szolgáltatás	121
4.9.1.	A szolgáltatás leírása	121
4.9.2.	A szolgáltatás használatához szükséges eszközök.....	121
4.9.3.	Minőségi célértékek	121
4.9.3.1.	Rendelkezésre állás	121
4.9.3.2.	Rendelkezésre állás mérése	121
4.9.3.3.	Sávszélesség	122
4.9.3.4.	Sávszélesség mérése	122
4.9.3.5.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként.....	122
4.9.4.	A szolgáltatás egyéb feltételei.....	122
4.9.5.	A szolgáltatás használatának korlátai.....	123
5.	Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai	124
5.1.	PSTN hozzáféréshez	124
5.2.	ISDN vonali hozzáféréshez	124
5.3.	Bérelt vonali hozzáféréshez	124
5.4.	ADSL hozzáféréshez	124

5.5.	SHDSL hozzáféréshez	124
6.	Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások köre és igénybevételük módja	124
6.1.	Elektronikus levelezési szolgáltatások.....	124
6.2.	Internet hozzáférés szolgáltatások	125
6.3.	Domain regisztrációs szolgáltatások.....	125
6.4.	Szerverelhelyezés	125
6.5.	Vírusszűrés, spam-szűrés.....	125
7.	A Szolgáltatás elérhetősége más távközlő hálózatokból	126
7.1.	Belföldi.....	126
II.	SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS.....	127
1.	A díjazás és számlázás alapelvei	127
2.	Előfizetési díjak	127
2.1.	Forgalmi díjak.....	127
2.2.	Egyszeri díjak	127
2.2.1.	Belépési díj	128
	Bérelt vonalas internet hozzáférés:	128
	DSL internet hozzáférés:.....	128
	Vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférés:	128
2.2.2.	Eseti adminisztrációs díjak.....	128
	Helyszíni konfigurálás (műszaki eszközök üzembe helyezésének) díja:	128
	Az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás esetében:	128
	Visszaállítási/visszakapcsolási díj (korlátozás esetén):	128
	Visszaállítási/visszakapcsolási díj (szüneteltetés esetén, kizárólag amennyiben helyszíni intézkedés is szükséges):	128
	A DSL szolgáltatás áthelyezésének díja:	128
	A szolgáltatás csomagmódosítási/csomagváltási (jelleg, státusz, sávszélesség, típus) díja:	128
	Átírás díja:	129
	Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj:	129
	Hiteles dokumentum igénylés díja:	129
	ISP váltás díja DSL szolgáltatás esetén:.....	129
	ISP váltás megghiúsulása esetén fizetendő adminisztrációs díj DSL szolgáltatás esetén:	129
	Fizetési felszólítás díja:	129
2.3.	Domain szolgáltatások	129
2.4.	Elektronikus levelezési szolgáltatások.....	130
2.5.	WEB-hozszing, tárterület-bérlet szolgáltatások.....	130
	A tárterület szolgáltatás-csomagok árai	130
	WEB szolgáltatások	131
2.6.	Kapcsolt vonalas Internet hozzáférés	131
	Egyenes elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatások.....	131
	Az egyenes elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok és áraik	131
	Fordított elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatások	131
	A fordított elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok és áraik.....	131
	Netkredit percdíjak	132
	A Netkredit csomagok árai	133
	Kártyás, előre fizetett (prepaid) szolgáltatások	133
2.7.	Bérelt vonalas Internet hozzáférés	133
2.7.1.	Bérelt vonalas internet hozzáférés szolgáltatáscsomagok tartalma ..	133
2.7.2.	A bérelt vonalas szolgáltatáscsomagok listaára	134
2.8.	ADSL Internet hozzáférés.....	134
2.8.1.	Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére.....	134

2.8.2.	Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére	134
2.8.3.	ADSL szolgáltatások listaárai	135
2.9.	SHDSL Internet hozzáférés (LinkStar)	135
2.9.1.1.	SHDSL szolgáltatáscsomagok tartalma	135
2.9.1.2.	SHDSL szolgáltatások listaárai	136
2.10.	Mikrohullámú szolgáltatások	136
2.10.1.	Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok tartalma	136
2.10.2.	Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok listaárai (magán és üzleti csomagok árai megegyeznek)	136
2.11.	Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatások	136
2.11.1.	Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatáscsomagok tartalma	136
2.11.2.	Vezeték nélküli (mobil) internet csomagok listaárai	136
2.12.	Szélessávú kábel internet szolgáltatások	137
2.12.1.	Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére T-Com területen ..	137
2.12.2.	Szolgáltatás csomagok üzleti előfizetők részére T-Com területen	138
2.12.3.	Szélessávú kábel internet csomagok listaárai.....	138
2.13.	Szerver-hozszing, szerver elhelyezési szolgáltatások	139
2.13.1.	PC elhelyezés (MIDI toronyház) internet kapcsolat nélkül, mért árammal (polc méret: 100cm x 60cm, teherbírás max. 120kg).....	139
2.13.2.	PC elhelyezés rack szekrényben, átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s), átalány díjas áramfogyasztással	139
2.13.3.	PC elhelyezés polcon (MIDI toronyház), átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s) átalány díjas áramfogyasztással	139
2.13.4.	PC elhelyezés rack szekrényben, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással	139
2.13.5.	PC elhelyezés (MIDI toronyház) polcon, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással.....	139
2.13.6.	1 teljes előfizető által biztosított rack szekrény, átalány díjas áramfogyasztással, internet kapcsolat nélkül	140
2.14.	Szüneteltetés alatti díj	140
2.15.	Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai	140
3.	A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	141
III. sz.	MELLÉKLET	142
1.	ADSL szolgáltatás földrajzi területe település szerinti bontásban.....	142
1.1.	Magyar Telekom szolgáltatási területén	142
1.2.	Invitel szolgáltatási területén	148
2.	VDSL hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi lefedettsége település szerinti bontásban.....	151
2.1.	Magyar Telekom szolgáltatási terület	151
2.2.	Invitel szolgáltatási terület	151
3.	Koax hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi lefedettsége település szerinti bontásban.....	151
3.1.	Magyar Telekom szolgáltatási terület	151
4.	FTTH hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi lefedettsége település szerinti bontásban.....	152
4.1.	Invitel szolgáltatási terület	152
5.	Mikrohullámú elérésen nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi lefedettsége település szerinti bontásban.....	152

„INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK” ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

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

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

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: [1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. II. lépcsőház 3. em.](#)

(Továbbiakban „Szolgáltató”)

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

1.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat

Telefon: 1201
Fax: (06-40) 20-90-21
E-mail: externet@externet.hu
Web: www.externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon 09:00-17:00 óráig

1.2.2. Személyes ügyfélszolgálat

Az iroda helye: [1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. II. lépcsőház 3. em.](#)
E-mail: externet@externet.hu
Web: www.externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon 09:00-17:00 óráig

1.2.3. Online ügyfélszolgálat

Web: www.externet.hu
Nyitva tartás: munkanapokon és hétvégén 00:00-24:00 óráig

1.3. A Szolgáltató hibajelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az iroda helye: [1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. II. lépcsőház 3. em.](#)
Telefon: 1201
Fax: (06-40) 20-90-21
E-mail: hiba@externet.hu

Nyitva tartás: munkanapokon és hétvégén 00:00-24:00 óráig

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.externet.hu.

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Nemzeti Média- és 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@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu, amely honlapon az ügyfélszolgálati irodák címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Média- és Hírközlési Biztos (levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520, e-mail: info@nmhh.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)

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

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

2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, a Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1. 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 plusz az Egyedi Előfizetői Szerződés. Az Egyedi Előfizetői Szerződés a megkötéssel jön létre, és azon a napon lép hatályba, amikor a Szolgáltatás aktiválásra kerül.

Az Előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával (írásbeli szerződés), illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással (szóbeli szerződés),
- b) a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a [2.1.1.1.](#) pont második bekezdése szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a [2.1.2.](#) b) pont szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- d) távollévők közt szóban (telefonon) tett szerződéskötéses jognyilatkozat esetében kifejezett elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, elektronikus levél megküldésével.
- e) elektronikus úton kötött szerződés, írásban kötött szerződésnek minősül és az a) bekezdés szerint jön létre.
- f) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

Amennyiben a fenti c) pont szerinti esetben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

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 minden kötöttsége megszűnik. 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 egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését.

Kis- és középvállalkozások (a továbbiakban „KKV”) az Előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződés semmis. A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a KKV-k az Előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt Szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető, ebben az esetben a tájékoztatási szabályok megfelelően alkalmazandóak.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés másképp nem rendelkezik, Vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférési szolgáltatásra kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető jogosult írásbeli nyilatkozatával a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 5 napon belül indoklás nélkül elállni, azzal, hogy elállási jog gyakorlása esetén köteles viselni az elállásból esetlegesen származó, Szolgáltatót terhelő igazolt költségeket és károkat.

2.1.1.1. Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésére nem jelenlévők között kerül sor, a szerződési ajánlat megtétele az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik, továbbá igénylő részéről a [2.1.2.](#) pont szerinti ajánlatnak a Szolgáltató részére való megküldésével is történhet. A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén az Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik. Az igénylő által tett szerződési ajánlat esetén az Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés az igénylő részére jelen ÁSZF [9.2.5.](#) pontjában írtak szerint megfelelően megküldésre kerül. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést, valamint jelen ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató köteles az ÁSZF-et az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában – a rendelkezésére bocsátani.

2.1.1.1.1. Szerződéskötés elektronikus úton

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül. 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. Előfizető az adatok megadásával elfogadja az [Általános Szerződési Feltételeket](#), beleértve annak mellékleteit, köztük a Díjszabást. Az Előfizetőt az általa megadott adatok valóságára tekintetében büntetőjogi felelősség terheli.

Az ajánlatot a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott Előfizetői szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott Előfizetői szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az Előfizetői szerződés a visszaigazolással jön létre.

2.1.1.2. Szerződéskötés ráutaló magatartással

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 az Előfizetői szerződés kifejezetten és elsődlegesen a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, a szolgáltatás igénybevételének vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

2.1.1.3. Szerződéskötés szóban

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésére nem jelenlévők között kerül sor, 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. Az Előfizetői szerződés a visszaigazolással jön létre. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

A távollévők között szóban megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte.

2.1.2. Az ajánlat

Az Előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi Előfizetői Szerződésbe foglalják.

Az ajánlat Előfizetői szerződés megkötésére irányuló olyan nyilatkozat, amelyben az Előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó/igénylő nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni.

Az ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni.

Az ajánlat kötelező tartalmi elemei:

- 1) az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- 2) természetes személy igénylő esetén születési neve, anyja neve (az Előfizető kifejezett hozzájárulása alapján), születési helye és ideje,

- 3) nem természetes személy igénylő esetén a cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint a pénzforgalmi számlaszáma,
- 4) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- 5) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a Szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- 6) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a Szolgáltatást végfelhasználóként kívánja-e igénybe venni,
- 7) az igényelt Szolgáltatás(ok) megjelölése,
- 8) a szerződés tartama,
- 9) az igénybejelentés helye és időpontja,
- 10) az igénylő, vagy annak nevében nyilatkozatra jogosult(ak) aláírása.
- 11) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a felszerelési helyként megjelölt ingatlant jogosult használni.

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

A Szolgáltató az ajánlat beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a [2.1.1.2.](#) pont értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a [2.3.](#) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot, vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését a fentiekén kívül is megtagadhatja, ha:

- 1) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- 2) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- 3) az igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- 4) az igénylő a Szolgáltatót vagy más szolgáltatót igazolhatóan megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- 5) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.
- 6) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata hiányos vagy nyilvánvalóan valótlan, és a [2.1.1.](#) pont szerinti eljárás lefolytatása sikertelennek minősül.

A Szolgáltató a fentiekén túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

- 1) a belépési díjat, belépési díjelőleget, vagy a szerelési díjat a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- 2) az Előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

2.1.3. 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.

2.1.4. A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.1.4.1. Műszaki feltételek

A Szolgáltatások 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 vállalhatja. 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 hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek.

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.

2.1.4.2. 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.

2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.5.1. 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.

2.1.5.2. 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 Zrt. egyetemes szolgáltatási területe
Bérelt vonal	Országos
Kapcsolt vonal (Dial-up)	Országos
Mikrohullám	Szólnok
Vezeték nélküli (mobil) internet	Országos, a www.externet.hu oldalon közzétett országos lefedettségi térkép szerint, külföldön nem használható
Szélessávú kábel internet	Magyar Telekom Nyrt. és INVITEL Zrt. mindenkori szolgáltatási területe

2.1.5.3. Személyi korlátok

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.

2.1.5.4. Tárgyi korlátok

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi korlátja, ha az Előfizető nem rendelkezik megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal és a Szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel. Bővebben lásd [2.1.4.1.](#) pont.

2.1.5.5. Egyéb korlátok

A Szolgáltató egyéb korlátokat nem határoz meg.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi adatokat kérheti be és tarthatja nyilván az Előfizetőtől az [Eht](#)¹. 154. § (1) bekezdése és 157. § (2) bekezdése alapján:

- 1) Magánszemély esetén:
 - a) név, születési név, születési hely és idő
 - b) számlázási cím
 - c) az előfizetői hozzáférési pont helye
 - d) lakcím, ideiglenes lakcím
- 2) Üzleti Előfizető esetén:
 - a) cégszerű megnevezés
 - b) cégjegyzékszám
 - c) székhely, telephely, fióktelep
 - d) pénzforgalmi számlaszám
 - e) levelezési cím
 - f) szolgáltatási pont címe

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

- 3) Magánszemély esetén:
 - Anyja neve
 - Személyi igazolvány száma, útlevélszám
 - Pénzforgalmi számlaszám
- 4) Üzleti Előfizető esetén:
 - Levelezési cím
 - Cégbírósi bejegyzés (hiteles másolat vagy eredeti példány)
 - Adószám
 - Aláírási címpéldány

¹ 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

5) 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.)

Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződés személyes adatok pontjának a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének fenti (1), (3) és (5) alpontokban felsorolt adatait is tartalmaznia kell.

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 a [10.2.8.](#) pontban írtak szerint betekinthez. Az adatok bekérése és benyújtása – különösen magánszemélyek esetén – az információs önrendelkezési jognak megfelelően történik.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető az Előfizetői 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 [17.](#) 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 valóságát 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.

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, kivéve, amennyiben az Előfizető KKV-nak minősül.

A Szolgáltató az Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos szabályzásokat a [10.](#) pont tartalmazza.

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételét (az előfizetői hozzáférési pont létesítését, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozását, és a Szolgáltatás megkezdését) a [4.1.2.1.](#) pontban szereplő hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértéken belül, vagy az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban,

de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül biztosítja. Az előző mondatban vállalt határidőkhöz képest esetlegesen bekövetkezett késedelem esetén a Szolgáltató az Előfizető részére a [6.3.2.](#) pont szerinti kötbér megfizetésére köteles. A Szolgáltató az aktiválásról értesíti az Előfizetőt a felek által egyeztetett módon – a [9.2.5.](#) 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 [9.2.5.](#) pontban rögzített módok valamelyikén. Ha az értesítés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok/okok miatt meghíúsul vagy késik, a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a Szolgáltatás létesítését, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendelėskor 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.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.4. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Szolgáltató a hozzá postai úton vagy elektronikusan beérkező ajánlatokat egyaránt iktatja.

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.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató az Előfizetők számára Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt.

3.1.1. Internet hozzáférési szolgáltatás

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 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 megfelelőség 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, mobil internet, szélessávú kábel internet).

3.1.2. 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.

3.1.3. 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 az egyes szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket legalább 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.2. A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe

Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei:

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
T-Com ADSL, SHDSL	Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területe
Invitel/Hungarotel ADSL	INVITEL Zrt. egyetemes szolgáltatási területe
Bérelt vonal	Országos
Kapcsolt vonal (Dial-up)	Országos
Mikrohullám	Szólnok
Vezeték nélküli (mobil) internet	Országos, a www.externet.hu oldalon közzétett országos lefedettség térkép szerint, külföldön nem használható
Szélessávú kábel internet	Magyar Telekom Nyrt. és INVITEL Zrt. mindenkori szolgáltatási területe

A szolgáltatási területek település szerinti listáját a III. melléklet tartalmazza.

Továbbiakért lásd [2.1.5.2.](#) pont rendelkezéseit.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

Jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató semelyik Szolgáltatása tekintetében sem minősül egyetemes szolgáltatónak.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (DSL-modemes szolgáltatásnál a DSL modem Előfizető oldali interfésze, DSL-modem nélküli szolgáltatásnál és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásoknál a DSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő/hálózat végződtető berendezés Előfizető oldali interfésze, Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás esetében a HSDPA modem, Szélessávú kábel internet szolgáltatás esetében a kábelmodem ügyfél oldali interfésze).

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. A Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő következményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1.1. Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti, kötelezően teljesítendő egyedi célértékek a [13/2011. \(XII.27.\) NMHH](#) rendelet alapján

4.1.1.1. ADSL-szolgáltatások az elérhető maximális sebességben, illetve ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen		Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s) T-Com területen
Alfa:	0,12/1,28	0,06/0,16
Tango:	0,19/2,00	0,06/0,19
Bravo:	0,25/4,00	0,09/0,25
Golf:	0,50/5,00	0,19/1,00
Charlie:	0,50/8,00	0,19/0,48
Echo:	0,50/10,00	0,20/1,00
Sierra:	0,50/10,00	0,25/3,00
Oscar:	0,90/15,00	0,5/5,00
Delta:	1,00/18,00	0,31/0,94
Zulu:	1,00/20,00	0,50/10,00
Max:	5,00/30,00	1,00/20,00
VDSL:	5,00/24,41	1,00/4,00
PowerDSL:	10,00/48,83	2,00/8,00

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) Invitel/Hungarotel területen		Garantált feltöltési/letöltési se-besség (Mbit/s) Invitel/Hungarotel területen
Alfa:	0,12/1,28	0,06/0,16
Bravo:	0,25/4,00	0,09/0,25
Golf:	0,50/5,00	0,19/1,00
Charlie:	0,50/8,00	0,19/0,48
Sierra:	0,50/10,00	0,25/3,00
Oscar:	0,90/15,00	0,25/5,00
Delta:	1,00/18,00	0,31/0,94

A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

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

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen		Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s) T-Com területen
Alfa:	1,00/1,00	0,50/0,50

Tango:	2,00/2,00	1,00/1,00
--------	-----------	-----------

A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

4.1.1.3. Szerver elhelyezés szolgáltatás

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s)	Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s)
BIX felé:	100,00/100,00
egyéb irányokba:	100,00/100,00

A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

4.1.1.4. Bérelt vonali internet szolgáltatás

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen	Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s) T-Com területen
Bérelt vonal 64K	0,06/0,06
Bérelt vonal 128K	0,13/0,13
Bérelt vonal 256K	0,25/0,25
Bérelt vonal 512K	0,50/0,50
Bérelt vonal 1M	1,00/1,00
Bérelt vonal 2M	2,00/2,00
Bérelt vonal 8M	8,00/8,00
Bérelt vonal 20M	20,00/20,00
Bérelt vonal 50M	50,00/50,00
Bérelt vonal 100M	100,00/100,00

A ténylegesen alkalmazott értékek a választott előfizetői szerződés függvényei.

4.1.1.5. Mikrohullámú internet szolgáltatás

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s)	Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s)
Mikro 512:	0,50/0,50
Mikro 1024:	1,00/1,00

A ténylegesen alkalmazott értékek a választott előfizetői szerződés függvényei. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

4.1.1.6. Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás

SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÍNÁLT SÁVSZÉLESSÉG

Letöltési sebesség:

GPRS lefedettségű területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,08 Mbit/s

EDGE lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,23 Mbit/s

3G lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,38 Mbit/s

3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 42,20 Mbit/s

Feltöltési sebesség:

GPRS lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,02 Mbit/s

EDGE lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,12Mbit/s

3G lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,38 Mbit/s

3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 5,76 Mbit/s

A mutató meghatározása: a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített, a Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

GARANTÁLT LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték minden technológiához tartozó lefedettségi területen (GPRS/EDGE/3G/HSDPA/HSUPA): 0,00/0,00 Mbit/s

Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában le- és feltöltési irányban minden díjcsomag esetében teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

4.1.1.7. Szélessávú kábel internet szolgáltatás

4.1.1.7.1. HFC alapú hálózaton

Kínált sávszélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen		Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s) T-Com területen
KábelNet1:	1,00/0,16	0,12/0,06
KábelNet2:	2,00/0,160	0,25/0,06

KábelNet4:	4,00/0,25	0,25/0,09
KábelNet5:	5,00/0,50	0,50/0,19
KábelNet8:	8,00/0,48	1,00/0,19
KábelNet10:	10,00/1,00	0,50/0,20
KábelNet15:	15,00/1,50	1,00/0,40
KábelNet20:	20,00/10,00	1,00/0,40
KábelNet25:	25,00/4,00	5,00/1,00
KábelNet30:	30,00/10,00	5,00/1,00
KábelNet50:	50,00/8,00	5,00/1,00
KábelNet50+ :	50,00/15,00	5,00/1,00
KábelNet80:	80,00/16,00	5,00/1,00
KábelNet120	120,00/15,00	10,00/2,00

4.1.1.7.2. FTTH alapú hálózaton

Kínált sáv szélesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen		Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s) T-Com területen
KábelNet5:	5,00/2,00	2,50/1,00
KábelNet8:	8,00/3,00	3,50/1,50
KábelNet15:	15,00/5,00	7,50/2,50
KábelNet16:	16,00/6,00	8,00/3,00
KábelNet24:	24,00/8,00	12,00/4,00
KábelNet25:	25,00/10,00	12,00/5,00
KábelNet32:	32,00/12,00	16,00/6,00
KábelNet48:	48,00/18,00	24,00/8,00
KábelNet50:	50,00/20,00	25,00/10,00
KábelNet64:	64,00/24,00	32,00/12,00
KábelNet82:	82,00/32,00	41,00/16,00
KábelNet150:	150,00/60,00	60,00/20,00

A kínált sáv szélesség szolgáltatás csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

4.1.2. Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékek a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján

Sor-szám	Minőségi mutató ne-ve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
1	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [nap]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének	15 nap

		az érvényes, mindkét fél által elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdeni.	
2	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban. [óra]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	72 óra

3	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap). [nap]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a Szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az Előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	30 nap
4	Éves szintű rendelkezésre állási idő A szolgáltatás rendelkezésre állása A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. [%]	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a Szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	<u>Lásd</u> <u>4.1.4. pont</u>

5	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén. A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A bejelentkezési arány mérési alapja hívássoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	75 %
6	Le- és feltöltési sebesség [Mbit/s]	A Szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon mért le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], értékeket csökkenő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nál kapott érték. Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.	A hálózati szolgáltatás minőségi követelmények szerinti célértékek megegyeznek a lenti 4.1.1. pontban szereplő garantált értékekkel

4.1.3. Minőségi követelmények

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.

4.1.4. 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 és a váratlan üzemszünetek óráinak összesített 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, a Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozásának idejét, továbbá a 5.1.2. pontban hivatkozott és 17. pontban meghatározott Rendszeres karbantartás (azaz tervezett

üzemszünet) 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 rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértéke:

- Bérelt vonali hozzáférés esetén: 98%;
- ADSL hozzáférés esetén: 98%;
- SHDSL hozzáférés esetén: 98%;
- Vezeték nélküli (mobil) Internet hozzáférés esetén: 97%;
- Szélessávú kábel internet hozzáférés esetén: 98%.

Az általános rendelkezésre állás a külön fel nem sorolt további Szolgáltatás-típusokra: 95%.

4.1.5. 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 igényvel. 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.

4.1.6. 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.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy a Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

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 [10.](#) pontja tartalmazza.

A Szolgáltató forgalm mérést, irányítást, menedzselést kizárólag forgalomkorlátozott DSL és Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatások esetében alkalmaz. Ennek alkalmazása kizárólag az átalánydíjas elszámolású Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás tekintetében fejt ki hatást, mégpedig a Szolgáltatás minőségére a következők szerint.

A Szolgáltató Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz osztott erőforrásokra épül. A felhasználók egymás adatátviteli sebességét is befolyásolhatják, ezáltal ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást (negatív felhasználói tapasztalatot) válthat ki, ez a mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője. A hálózati erőforrások fentiek szerinti

használata leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a tárgybeli Szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembe vételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélélmény javítása érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekinthető a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a letölthető adatmennyiség korlátozása nélkül az adatsebesség lassítására az alábbiak szerint:

a) A Szolgáltató az [ÁSZF II. mellékletének 2.11. pontjában](#) meghatározott egyes tarifacsomagok Előfizetője vonatkozásában, az adott számlázási ciklusban a havidíjban foglalt normál adatmennyiség elérésétől, Szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális leterheltségétől függően lassíthatja az adatsebességet. A számlázási ciklus lezárulásakor a sebesség lassítása megszűnik. Ezen tarifák vonatkozásában ezen túlmenően a lenti b) pontban meghatározott dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozás is alkalmazandó.

b) Az [ÁSZF II. melléklet 2.11. pontjában](#) meghatározott Vezeték nélküli (mobil) internet tarifacsomagok és opciók vonatkozásában az Előfizető túlzott mértékű hálózathasználata esetén Szolgáltató dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozást (a továbbiakban QoS) alkalmazhat a normál felhasználók védelmében. Szolgáltató túlzott mértékű hálózathasználatnak tekinti, ha az Előfizető az adott számlázási ciklusban 15 Gbyte-nál több adatot forgalmaz (a továbbiakban a Túlforgalmazó Előfizető). A QoS a Távközlési Alapszolgáltató által meghatározott [3GPP TS 23.107](#) számú szabványnak és az [ETSI TS 123 107 V.9.0.0.](#) szabványnak megfelelően kerül alkalmazásra. (A hivatkozott szabványok leírása elérhető az alábbi internetes honlapokon: www.etsi.org, illetve www.3gpp.org.) A Túlforgalmazó Előfizető a hálózati erőforrások kiosztásánál alacsonyabb prioritási szintre kerül, mint a többi Előfizető, és a hálózat túlterheltségekor a többi Előfizető nagyobb valószínűséggel fér hozzá a hálózati erőforrásokhoz, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Ennek következtében a 15 Gbyte adatforgalmat el nem érő Előfizető a hálózat túlterheltsége idején azonos körülmények esetén nagyobb sebességgel képes adatkommunikációt folytatni, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Normál terhelésű hálózat esetén a Túlforgalmazó Előfizető nincs hátrányosan megkülönböztetve a többi Előfizetőtől, ugyanolyan adatsebességre képes, mint a normál felhasználók. Az alacsonyabb QoS prioritási szintbe sorolást a Szolgáltató a Túlforgalmazó Előfizetővel szemben legfeljebb a 15 Gbyte adatforgalom elérésekor az aktuális és az azt követő számlázási ciklusban alkalmazhatja.

Szolgáltató az [ÁSZF 4.1.1.6.](#) pontjában meghatározott garantált le- és feltöltési sebességet bármely korlátozás esetén biztosítja.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizető Internet használatának rendeltetésszerűségét ellenőrizni, amelynek keretében jogosult az Előfizetőnél telepített szolgáltatás hozzáférési pontot ellenőrizni. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve az esetlegesen felmerülő hibát kijavíthassa.

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a [12.4.2.](#) és [5.2.](#) pontokban írtak szerint a Szolgáltató rendkívüli felmondást vagy korlátozást alkalmazhat az Előfizetővel szemben.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. 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.

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.

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 igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

4.4.2. 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. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1. A Szolgáltatás szünetelésének kérése

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését. A szüneteltetés ideje minimum 1 hét, legfeljebb 6 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.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a Szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen [ÁSZF II. számú mellékletének 2.14. pontja](#) tartalmazza. A szünetelés esetén fizetendő díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron. A visszakapcsolási díjat és alkalmazási körét az [ÁSZF II. sz. mellékletének 2.2.2. pontja](#) határozza meg.

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.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több Szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért Szolgáltatásra terjedjen ki.

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 az [ÁSZF II. számú mellékletének 2.14. pontja](#) szerinti szünetelési díjat megfizetni.

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

5.1.2. A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

Túl a fenti [5.1.1.](#) 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 terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a [12.4.2.](#) pont első bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

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, a jelen pont második bekezdés a) pontjában hivatkozott értesítési kötelezettség az Előfizető irányában a Szolgáltatót terheli.

A fenti feltételeknek megfelelő karbantartási munka az Előfizetői szerződés határozott idejébe 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, Szolgáltató az [ÁSZF II. sz. mellékletének 2.2.2. pontjában](#) meghatározott visszakapcsolási díjat sem alkalmazza. 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 elvárhatót megtett.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló [6/2011. \(X.6.\) NMHH rendelet](#) 17. § (4) bekezdése szerint a rendelet 17. § (2) bekezdésében

foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. A vállalt határozott időtartam az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

5.2. A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

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:

az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,

a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a [17.](#) pontban meghatározott kellő vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott Szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget
- e) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A fenti c) esetben felszólításnak maga a számla minősül, mivel az tartalmazza a díjtartozás rendezésére vonatkozó kifejezett felhívást.

Értesítési kötelezettségének Szolgáltató a [9.2.5.](#) pontban írtak szerint, elsődlegesen elektronikus úton köteles eleget tenni.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon megbizonyosodott, úgy a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megelőző állapotba visszaállítani. A visszakapcsolásért a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. A visszakapcsolási díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a harmadik bekezdés c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

A korlátozás ideje alatt az elektronikus levelezési szolgáltatások csökkentett módon üzemelnek. 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.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató a 1201-es, 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 visszakereshető módon megőrzi.

A hiba bejelentése szóban telefonon, írásban vagy elektronikus levélben (hiba@externet.hu) 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. A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdőidőpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható Előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

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.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére 48 órán belül vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltatónak a visszaigazolásban az Előfizetőt értesíteni kell arról, hogy

- 1) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- 2) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a [4.1.2.](#) pont szerinti 72 órás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célérték meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie.

Amennyiben a fenti (1) pont szerint, Szolgáltató által megadott időintervallum az Előfizetőnek nem felel meg, az Előfizető által megadott későbbi időpont és a visszautasított időpont közötti időszak a hibaelhárítási határidőbe nem számít bele.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 1) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- 2) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- 3) a hibajelenség leírását,
- 4) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- 5) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- 6) a hiba okát,
- 7) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),

- 8) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a (7) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- 1) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- 2) a hiba kijavítását megkezdte,
- 3) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a [6.2-6.3.](#) pontban írtak szerint.

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

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba elhárításának hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a [4.1.2](#) pont határozza meg. 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 Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. 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.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket nem a Szolgáltató biztosít, vagy amelyek nem részei a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre. Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felelősen hibáról van szó, a Szolgáltató az [ÁSZF II. sz. melléklet 2.2.2. pontja](#)

szerinti egyszeri díjat számlázza ki az Előfizetőnek, amennyiben csak a helyszíni kiszállítás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó.

A Szolgáltató által kihelyezett végberendezés fizikai védelme, és a tápellátás biztosítása az Előfizető kötelezettsége. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Szolgáltató nem felel. A végberendezés meghibásodása esetén a hibabejelentést követően az elhárítás érdekében az Előfizető köteles beengedni a Szolgáltató alkalmazottait.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.2.1. Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése

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.

Az Előfizetők a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket 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 visszakereshető módon 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.

6.2.2. 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 Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

6.2.3. 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 írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt a [4.1.2/3.](#) pont szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célérték szerinti határidőn belül. 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.

A fentiek szerinti jegyzőkönyvnek/nyilvántartásnak tartalmaznia kell a következőket:

- 1) az [Eht.](#) 129. § (5) bekezdésének a) és f) pontjai, valamint a 157. § (2) bekezdésének (b) pontja figyelembevételével az Előfizető azonosításához szükséges adatokat;
- 2) a díjreklamáció tárgyát;
- 3) a bejelentés időpontját;
- 4) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- 5) a kivizsgálás eredményét;
- 6) az Előfizető értesítésének időpontját és módját.

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.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik az illetékes hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedéllyel, illetve az erre vonatkozó rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje 15 nap.

6.2.4. Kötbér és kártérítési igények intézése

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg - feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

A fenti b) pontban foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Szolgáltató az Előfizetők kártérítési igényeit a jelen ÁSZF [7.4.](#) pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

6.3. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

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

A [2.3.](#) pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a [2.1.2.](#) pont b) bekezdése szerint vállalt létesítési határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) 48 órás, értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az előző bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg, illetve
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

6.3.3. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

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 Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá az [1.5.](#) pontban meghatározott további 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 mindenkor székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje

Az ügyfélszolgálat a [6.4.2.](#) pontban írt kiszolgálási módokon és időszakokban működik, azaz érhető el az ügyfelek számára. A panaszokat a Szolgáltató a [6.2.2.](#) pontban írtak szerint rendben kezeli.

6.4.2. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetére szóló 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a [4.1.2/5.](#) pont határozza meg. A telefonos ügyfélszolgálat felkeresése történhet [telefonon, faxon, és e-mailen.](#)

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

Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő felkeresése történhet telefonon, faxon, e-mailen és személyesen. A hibabejelentés végett személyes ügyfélfogadás kizárólag előre egyeztetett időpontban történhet. A hibabejelentőt személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

Az online ügyfélszolgálat rendelkezésre állása éves szinten: 90%. Az online ügyfélszolgálatához az Előfizető részére a Szolgáltató szerződéskötéskor automatikusan hozzáférést (azonosító és jelszó) biztosít.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

6.6. Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

Az Előfizetőt megilleti a peres- és nemperes eljárások megindításának lehetősége a Szolgáltatóval szemben. Az adott Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogvita sikeres megindításának feltétele, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatással összefüggésben az Előfizetőt érintő jogsértést vagy szerződésszegést kövessen el, és az Előfizető a jogérvényesítésre nyitva álló határidőn belül formailag és tartalmilag egyaránt megfelelő dokumentummal kezdeményezze az illetékes bíróság/hatóság/szervezet előtt a megfelelő eljárás lefolytatását.

Az Előfizető jogosult békéltető testülethez fordulni, a békéltető testület eljárásának célja az Előfizető és a Szolgáltató közötti vitás ügy (jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint az Előfizetői szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. A békéltető testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg.

Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (Cím: [1016 Budapest, Krisztina krt. 99.](#), Telefon: +36-1-488-2131, Fax: +36-1-488-2186, E-mail: bekelteto.testuleto@bkik.hu) illetékességének. Az egyéb szervezetek megnevezésére, elérhetőségeik feltüntetésére az [1.5.](#) pontban került sor, az illetékes bíróságot a [6.3.3.](#) pont határozza meg.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. A Szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1. A Szolgáltatások díjainak megállapítása és módosítása

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.

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.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Az előző rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a szolgáltató az előfizetőnek kedvezményeket nyújtson.

7.1.1.1. 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.

7.1.1.2. 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.

7.1.1.3. Egyszeri díjak

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

7.1.2. 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 tárgydíjszakot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgydíjszakot 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 + tárgydíjszaki díj + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján tárgydíjszakonként előre, az adott tárgydíjszak folyamán vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a tárgydíjszaki díj a tárgydíjszakot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgydíjszakot megelőző hónapban, tárgydíjszak folyamán történő fizetés esetén pedig a tárgydíjszakban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgydíjszakra vonatkozó tárgydíjszaki díjat együtt számlázza ki a következő tárgydíjszakra vonatkozó teljes tárgydíjszaki díjjal.

A számla kiegyenlítése történhet egyedi banki átutalással, bankkártyás vásárlással, csoportos beszedéssel, a Szolgáltató által kibocsátott csekken, postai utalványon, vagy bankkártyás fizetéssel. 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 1.000,-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 300,-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. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

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.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az [Eht.](#) 144. § (4) bekezdése (miszerint a Szolgáltató a Szolgáltatás jellegéből fakadóan nem köteles számlalevelet küldeni) szerinti vagy egyéb elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. 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.

Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. 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.

7.1.2.1. 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.

7.1.2.2. 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

7.1.2.3. 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 II. számú melléklete 2.14. pontja](#) rendelkezik.

7.1.2.4. A Szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj

A Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a Szolgáltató a nyújtott Szolgáltatással arányos díj számlázására jogosult.

7.1.2.5. A kapcsoltvonali Internet szolgáltatás számlázása

A Szolgáltató a kapcsolt vonali 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.

7.1.2.6. 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.

7.1.2.7. 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.

7.1.3. 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.

7.1.4. 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 alatt emelhetőek.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

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

A számlafizetés történhet postai csekken, banki átutalással, azonnali beszedési megbízással (számlaterheléssel), készpénzcsekken történő befizetéssel, bankkártyás fizetéssel, vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel. Elektronikus vagy összevont számlaküldés esetén a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésekben meghatározott mértékű kedvezményt jogosult nyújtani az Előfizetők részére, a [7.1.1.](#) pontban hivatkozott egyenlő elbánás elvének betartása mellett.

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 kíséri meg az Előfizető bankszámlájának terhelését.

Azon Előfizetők esetében, akiknek első terhelési kísérlete sikertelennek bizonyul, a Szolgáltató a [9.2.5.](#) pontban megjelölt értesítési módok egyikén felveszi a kapcsolatot az Előfizetővel, a számlaterhelés adatainak egyeztetése végett (bankszámlaszám, fogyasztó azonosító, jogosult azonosító, potenciálisan limit összeg).

Bankkártyás fizetés esetén a bankkártya adatok megadásához az előfizetőt irányítjuk a PayU Hungary oldalára. Az Externet Nyrt. bankkártya adatokat nem kezel és nem tárol. A bankkártya terhelés elindításához szükséges az alábbi adattovábbítási nyilatkozat elfogadása:

„Elfogadom, hogy az Externet Nyrt (5000, Szolnok, Szapáry u. 18) által a www.externet.hu, felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerüljenek a PayU Hungary Kft. (1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.), mint adatkezelő részére. A továbbított adatok köre: felhasználónév, vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím. Az adattovábbítás célja: a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a Tranzakciók visszaigazolása és a felhasználók védelme érdekében végzett fraud-monitoring.”

Bankkártyás fizetés esetén a Szolgáltató felajánlhatja a havi automatikusan ismétlődő bankkártya terhelés lehetőségét az Előfizetőnek. Ennek igénybevételére csak a szolgáltató által meghatározott szolgáltatások esetén van lehetőség. Az ismétlődő bankkártya terhelés esetén Szolgáltató bankkártya adatokat nem kezel, és nem tárol.

Az ismétlődő bankkártyás fizetés (továbbiakban: „ismétlődő fizetés”) egy, a PayU által biztosított bankkártya elfogadáshoz tartozó funkció, mely azt jelenti, hogy az Előfizető által a regisztrációs tranzakció során megadott bankkártya adatokkal a jövőben újabb fizetéseket lehet kezdeményezni a bankkártya adatok újbóli megadása nélkül. Az ismétlődő fizetés ún. „eseti hozzájárulásos” típusa minden tranzakció esetében az Előfizető eseti jóváhagyásával történik, tehát, valamennyi jövőbeni fizetésnél

jóvá kell, hogy hagyja a tranzakciót. A sikeres fizetés tényéről Előfizető minden esetben a hagyományos bankkártyás fizetéssel megegyező csatornákon keresztül értesítést kap.

Eseti hozzájárulás esetén az alábbi nyilatkozat elfogadása szükséges:

„Az Ismétlődő fizetés igénybe vételéhez jelen nyilatkozat elfogadásával Ön hozzájárul, hogy a sikeres regisztrációs tranzakciót követően jelen webshopban (www.externet.hu) Ön az itt található felhasználói fiókjából kezdeményezett későbbi fizetések a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül menjenek végbe.

Figyelem (!): a bankkártya adatok kezelése a kártyatársasági szabályoknak megfelelően történik. A bankkártya adatokhoz sem Externet Nyrt., sem a PayU nem fér hozzá. Az Externet Nyrt. által tévesen vagy jogtalanul kezdeményezett ismétlődő fizetéses tranzakciókért közvetlenül Externet Nyrt. felel. Externet Nyrt. fizetési szolgáltatójával (PayU) szemben bármilyen igényérvényesítés kizárt.”

7.2.1. A számla kiegyenlítésének napja

- Banki átutalás esetén az a nap amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.
- Bankkártyás fizetés esetén az a nap amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.
- Készpénzes befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti.
- csoportos beszédési megbízás esetén az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel.

7.2.2. Késedelmes fizetés

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.

Amennyiben Üzleti/intézményi Előfizető esik késedelembe díjfizetési kötelezettségével, köteles a Szolgáltatónak a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezésére negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank késedelmi kamatfizetési

kötelezettség kezdőnapján érvényes hivatalos devizaárfolyama alapján meghatározott forintösszeget megfizetni. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól, a Szolgáltató által esetlegesen igényelt további kártérítésbe, illetve a behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjba azonban ezen behajtási költségátalány összege beszámít.

A Szolgáltató az [Eht.](#) 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a [9.2.5.](#) pontban meghatározott módon tájékoztatni.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató az egyes akciókat, az akciók feltételeit (így különösen a díjakat), valamint akciókban való részvétel feltételeit a www.externet.hu internetes honlapon teszi közzé. Az akciós díjak és azok alkalmazhatóságának alapvető feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződések ugyancsak tartalmazzák.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai, vis maior

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 irányadók.

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 hasznót, 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.

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.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A kötbér egy szerződés nem teljesítése vagy nem szerződésszerű teljesítése esetére kikötött pénzösszeg, ami szerződésszegés esetén kártérítésként szolgál a károsult fél részére.

Az [5.2.](#) pont tartalmazza a Szolgáltatás korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítés esetén Előfizető részére fizetendő kötbér mértékét és számítását.

A [6.2.4.](#) pont tartalmazza, hogy a Szolgáltató milyen módon tesz eleget kötbérfizetési kötelezettségének.

A [6.3.2.](#) pont rögzíti a késedelmes létesítés, értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte, és a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén Előfizetőt megillető kötbér mértékét és számítási módszerét.

A [9.3.2.](#) pont tartalmazza a késedelmes áthelyezés és a [9.3.4.](#) pont a késedelmes átírás okán Előfizető részére fizetendő kötbér mértékének és számításának meghatározását.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

9. Szerződés időtartama

9.1. Az Előfizetői szerződés időtartama, valamint a Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

9.1.1. Az Előfizetői szerződés hatálya, időtartama

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.

Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt Szolgáltatás igénybevételéhez kötött, a határozott idő alatti, Előfizető érdekkörében felmerült megszűnés esetén a [12.5.1.](#) pontban meghatározott következmények alkalmazandók. Továbbá ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető ugyancsak a [12.5.1.](#) pontban meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Határozott idejű szerződés megkötése esetén az Előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 3 (három) hónap. Ettől a felek az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek. A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. Az Előfizetői szerződés megszűnését legalább 30, de legfeljebb 60 nappal megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a Szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződési feltételeiről, amely esetben a létrejövő új Előfizetői szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. Ilyen megállapodás esetén a határozott időtartam leteltével a határozatlan időtartamra megkötendő Előfizetői szerződés automatikusan, minden további jognyilatkozat megtétele nélkül jön létre a felek között. Kiesésmentes szolgáltatásnyújtási igény melletti megújítási szándék esetén az Előfizető kérjük vegye figyelembe a [9.3.10.](#) pont rendelkezéseit. A felek a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizetői szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

9.1.2. A Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Szolgáltatás nyújtására abban az esetben kerül sor, amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető között a Szolgáltatás tekintetében Előfizetői szerződés jön létre. Szolgáltatások nyújtásának feltételeit és korlátjait a jelen ÁSZF [2.1.4.](#) és [2.1.5.](#) pontjai határozzák meg.

A Szolgáltatás korlátozásának eseteit a jelen ÁSZF [5.2.](#) pontja határozza meg.

A Szolgáltatás szüneteltetésének eseteit a jelen ÁSZF [5.1.](#) pontja határozza meg.

A Szolgáltatás megszüntetésének feltételeit és eseteit a jelen ÁSZF [12.](#) pontja határozza meg.

A határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának eseteit a jelen ÁSZF [12.4.2.](#) pontja határozza meg.

9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

9.2.1. 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 határidőn 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 a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő 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 ÁSZF, az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató az ÁSZF-et módosításának hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a [9.2.5.](#) pontban írtak szerint teszi közzé, illetve az ott írtak szerint értesíti az Előfizetőket.

9.2.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására túl a [9.2.3.](#) és [9.2.4.](#) pontban írtakon a felek közös megegyezése vagy jogszabályi előírás alapján kerülhet sor, az Előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó rendelkezések ([2.1.1.](#) pont) értelemszerű alkalmazása mellett. Az Egyedi Előfizetői Szerződés bizonyos (a Szolgáltató által a www.externet.hu internetes 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. Az online ügyfélszolgálaton történő módosításkezdemenyezés írásbeli kérelemmel esik egy tekintet alá.

9.2.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása

9.2.3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani (a [9.2.1.](#) pont megfelelő alkalmazása mellett):

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben 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;
- c) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A fenti a) pont hatálya alatt az Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a számára nyújtott DSL szolgáltatást a Szolgáltató eltérő technikai alapon 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.

A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a fenti bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.

9.2.3.2. A Szolgáltatásban bekövetkezett változások

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 [9.2.5.](#) pontban írtak szerint.

9.2.4. Átruházás

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az [Eht.](#) 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre. Az [Eht.](#) 133. § rendelkezései az átruházásra megfelelően irányadók és alkalmazandók.

9.2.5. Előfizetők tájékoztatása

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, SMS-ben, MMS-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. 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 postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén, amennyiben az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a küldemény a Szolgáltatóhoz, úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben jelen ÁSZF az Előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus úton értesíti. Az Előfizető köteles valós e-mail címet és telefonszámot megadni. A hibás, harmadik személy rendelkezésében álló, vagy nem létező e-mail cím vagy telefonszám 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.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az [Eht.](#) 144. § (4) bekezdése (miszerint a Szolgáltató a Szolgáltatás jellegéből fakadóan nem köteles számlalevelet küldeni) szerinti vagy egyéb elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevéiben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, jelen ÁSZF által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, a www.externet.hu internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) két alkalommal, a „Magyar Nemzet” és „NAPI Gazdaság” című országos napilapokban azonos napon feladott egy-egy közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A fenti a)–c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- 1) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- 2) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A fenti d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az [Eht.](#) 136. § (1) bekezdése (Szolgáltatás szüneteltetése) és a 132. § (4) bekezdése (ÁSZF módosításának közzététele) szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a Szolgáltató a fenti d) pontban meghatározott értesítési módot, ha a Szolgáltatásra irányadó, az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat -, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Elektronikus értesítés elfogadásáról szóló előfizetői nyilatkozatot az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. Előfizető jogosult nyilatkozatát teljes bizonyító erejű magánokirati formában írásban bármikor visszavonni, azzal, hogy a nyilatkozat Szolgáltató által történő átvételét követő 8. naptól a Szolgáltató annak alkalmazására a továbbiakban nem jogosult.

9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

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

Előfizetői adatváltozások tekintetében lásd a jelen ÁSZF [2.4.](#) pontját. A Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

9.3.2. 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 Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az áthelyezés díját tartalmazó számlán jóváír. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló [6/2011. \(X.6.\) NMHH rendelet](#) 17. § (4) bekezdése szerint a rendelet 17. § (2) bekezdésében foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. A vállalt határozott időtartam az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

A Szolgáltatónak műszaki indokokkal (érpárhiány, DSLAM porthiány, nem megfelelő minőségi paraméterek, stb.) kell alátámasztania az áthelyezés lehetetlenségét, abban az esetben, ha mind a régi, mind az áthelyezéssel érintett új címen szolgáltató. A hozzáférési szolgáltatóval kötött bérleti szerződés feltételei önmagukban nem képezhetnek műszaki indokot. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összegét jelen [ÁSZF II. számú mellékletének 2.2.2. pontja](#) tartalmazza. Az áthelyezés esetén fizetendő díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron.

A DSL szolgáltatás új telepítési címre való áthelyezésének további feltételei:

- Ha az Előfizető a telefon-előfizetéses szolgáltatás esetén a DSL szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges telefonvonalat is áthelyezteteti a Távközlési Alapszolgáltatóval az új telepítési címre, a Távközlési Alapszolgáltatónál nem változik meg az Előfizető ügyfélszáma. A telefonvonal és a DSL szolgáltatás együttes áthelyezése esetén az együttes áthelyezést a Távközlési Alapszolgáltató előtt köteles kezdeményezni az ügyfél. Amennyiben az együttes áthelyezési szándékát nem a Távközlési Alapszolgáltató által előírt rendben jelenti be az Előfizető, az ebből eredő minden esetleges hátrányos jogkövetkezmény (kötbér, áthelyezés helyett új létesítési eljárás alkalmazása, stb.) az Előfizetőt terheli és nem jogosult ennek okán igényt vagy követelést támasztani a Szolgáltatóval szemben. Együttes áthelyezés esetén 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 ebben az esetben a fenti b) pontban rögzített lehetőséggel összhangban a telefonvonal áthelyezése után legfeljebb 30 napon belül történik meg.

- A telefonvonal Előfizetőjének, amiről az DSL szolgáltatást áthelyezik azonosnak kell lennie annak a telefonvonalnak az Előfizetőjével, amelyre a DSL szolgáltatást áthelyezik, és az áthelyezést a Távközlési Alapszolgáltató is lehetővé kell, hogy tegye.
- 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. mivel a telefonvonal áthelyezése maga után vonja a rá telepített DSL áthelyezését is.
- Amennyiben a DSL szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen a DSL szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adóttak, 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.

9.3.3. 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.

9.3.4. 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 [2.2.](#) 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 kivonat.
- 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. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével 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 [2.2.](#) 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/örököst 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.

9.3.5. Szünetmentes szolgáltató váltás DSL szolgáltatás esetén

Szünetmentes szolgáltató váltás esetén a Szolgáltató minden esetben a Nemzeti Média- és 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 szövegérthetőség kedvéért a jelen 9.3.5. 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 9.3.5. 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 alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Előfizetővel szemben a Szolgáltató 1 által kötbérként (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 díjtartozása nem áll fenn.
- Határozott időtartamon belüli szolgáltató váltás esetén Szolgáltató 1 csak abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizető a határozott időtartamon belüli szerződésmegszakítás 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 megíusulásának 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, sávszélesség) 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 határozott időtartam, továbbá, hogy a fennálló Előfizetői szerződésből eredő díjtartozását 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 9.3.5. pontban a továbbiakban a „Tájékoztatás”) nyújt a Távközlési Alapszolgáltatónak az Előfizető Szolgáltató 1-gyel fennálló határozott időtartam, 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 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 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 meghíúsul, Szolgáltató 2 jogosult a jelen [ÁSZF II. mellékletének 2.2.2. 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.

Tekintettel arra, hogy Előfizető kellő informáltsággal bír a Szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződésének tartalma, így különösen a vállalt határozott időtartam vonatkozásában, Előfizető abban az esetben is köteles Szolgáltató felé megfizetni a határozott idő vállalás leteltét megelőző szolgáltató váltásból eredő, jelen ÁSZF [12.5.1.](#) pont szerinti összeget, amennyiben a Szolgáltató mint Szolgáltató 1 nem tesz határidőben eleget a fenti folyamatleírás szerinti tájékoztatási előírásnak a Távközlési Alapszolgáltató irányában.

9.3.6. Sáv szélesség módosítása

Szolgáltató az [ÁSZF II. mellékletének 2.2.2.](#) pontjában meghatározott díjszabás szerinti egyszeri díj fejében lehetőséget biztosít az igénybevett sáv szélesség módosítására vagy a sáv szélesség módosítása nélkül eltérő díjkategóriába történő átváltásra. A Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül végzi el. Az Előfizetői sáv szélesség csökkentése vagy alacsonyabb díjkategóriába történő átváltás lehetőségét a Szolgáltató jogosult korlátozni.

9.3.7. 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.

9.3.8. 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 jött létre, vagy a vállalt határozott időtartam már lejárt. A módosítás átfutási ideje a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított maximum 30 nap.

Telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatáshoz a Szolgáltató kizárólag az INVITEL Zrt. mint Távközlési Alapszolgáltató bevonásával nyújtott szolgáltatások esetében biztosít modemet. A telefon előfizetéses és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás közti váltás egyirányú folyamat, kizárólag a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásra váltásra van lehetőség.

A szolgáltatás-váltás keretében az előfizetői telefonvonal leszerelésre kerül, a telefonszám megszűnik.

A szolgáltatás-váltást az Előfizető a Szolgáltató előtt kell, hogy kezdeményezze, miszerint szeretné megszüntetni telefon-előfizetését. Előfizetőnek érintett telefon-előfizetését a Távközlési Alapszolgáltató előtt nem szabad lemondania, evégett Szolgáltató jár el a migrálási eljárás keretében.

Szolgáltató a migrálás műszaki elvégzését követően biztosítja a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás rendelkezésre állását, szükség esetén számlát bocsát ki a két Szolgáltatás díjkülönbözetének figyelembevételével.

Amennyiben a telefon-előfizetéses DSL vonalon IPTV szolgáltatás üzemelt, azt a Távközlési Alapszolgáltató a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásra váltás keretében automatikusan leszereli, igény esetén a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás tekintetében új IPTV szolgáltatás rendelhető. A leszerelésből eredő esetleges kötelezettségeket a vonatkozó egyedi szerződés és a kapcsolódó általános szerződési feltételek rendezi.

Amennyiben a Távközlési Alapszolgáltató a műszaki előminősítés során olyan választ ad, miszerint a migrálás során kisebb sávszélességgel biztosítható csupán a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás, mint az nyújtásra került a telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás keretében, a Szolgáltató ezt az Előfizető felé 8 (nyolc) napon belül jelzi és Előfizető ugyancsak 8 (nyolc) napon belül megadandó válaszából függően rendelkezik Távközlési Alapszolgáltató irányába a migrálási folyamat folytatása vagy visszavonása végett.

A migrálás keretében Előfizető igényelhet sávszélesség módosítást is, azzal, hogy az esetlegesen vállalt határozott időtartam alatt kizárólag a sávszélesség bővítését jogosult kezdeményezni.

9.3.9. Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a 17. pontban írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi), illetve a KKV státusz elvesztése 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 jellegválttatás esetén fizetendő díj összegét jelen [ÁSZF II. számú mellékletének 2.2.2. pontja](#) 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, kivéve, amennyiben az Előfizető KKV-nak minősül.

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.

9.3.10. Előfizetői szerződés kiesésmentes megújítása

A folyamatos, kiesésmentes határozott idő megújítást a Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani az Előfizető részére, amennyiben az Előfizető fennálló határozott

idő vállalásának leteltét legalább 15 (tizenöt) nappal megelőzően megfelelő formában kezdeményezi Szolgáltató irányába az Előfizetői szerződés megújítását.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

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 valódiságát. 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
Természetes személy előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, telephelye, fióktelepe, cégjegyzék-száma, pénzforgalmi számlaszáma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
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 elévüléseig
előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakóhelytől / tartózkodási helytől vagy székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéseig
előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéseig

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 megszűnéseig
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, hiba-elhárítás, karbantartás	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig

az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérlétére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, igények érvényesítése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok (így különösen: természetes személy esetén anyja neve, személyi igazolvány száma, bank-számlaszáma, nem természetes személy előfizető esetén adószáma)	az Előfizető hozzájárulása	üzletszerzési tevékenység folytatása, illetve számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéseig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bek.	díjfizetési, illetve szerződésből eredő egyéb kötelezettség kijátszásának megelőzése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléseig
természetes személy előfizető e-mail címe, nem természetes személy előfizető felhasználójának neve, email-címe	az Előfizető hozzájárulása	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéseig

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 igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével 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.

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

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 ÁSZF 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 ÁSZF szerinti adatkezelési gyakorlatához.

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.

10.2.1. *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 irányadóak:

- 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 hívásátírányítás 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](#),
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló [4/2012. \(I.24.\) NMHH](#) rendelet.

10.2.2. *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 Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. Az Előfizető kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató megbízása alapján Szolgáltató képviselőjében az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés (így különösen szerződéskötés és –módosítás) tekintetében eljáró megbízott/alvállalkozó az Előfizető adatait a jelen ÁSZF-ben rögzített körben, eljárási rendben, és kötelezettségvállalások mellett megismerje és rögzítse, azt a Szolgáltatónak továbbítsa. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

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 információátárolást – 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.

10.2.3. 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.

10.2.4. Az adatok továbbításának esetei

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.

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

- 1) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- 2) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- 3) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- 4) 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

- 1) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- 2) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- 3) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

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

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.

10.2.5. 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.

Mivel a Szolgáltató a Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatásokat a Vodafone Magyarország zrt. Távközlési Alapszolgáltató hálózatának igénybevételével nyújtja, így Vodafone Magyarország zrt. az Avtv. értelmében szükségszerűen az Előfizető vonatkozásában adatfeldolgozónak tekintendő.

10.2.6. 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 beavatkozás 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 lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

10.2.7. Adatbiztonság

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

- 1) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- 2) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- 3) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételeivel 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.

10.2.7.1. 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.

10.2.7.2. Az Előfizető által végrehajtandó biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételehez 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 igénybevételeének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. A jelszónak minimum 8 (nyolc), maximum 16 (tizenhat) karakterből kell állnia, valamint tartalmaznia kell legalább egy kisbetűt, legalább egy nagybetűt, és legalább egy számot. A jelszó nem tartalmazhat ékezetes karaktereket vagy speciális szimbólumokat, továbbá nem tartalmazhatja sem részben, sem egészben a jelszóhoz tartozó felhasználói nevet vagy azonosítót. 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.

10.2.8. Betekintési jog, adatszolgáltatás az Előfizető számára

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.

A Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

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.

10.2.9. 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:	Szeitz Péter
Tisztség:	Operatív Igazgató
Telefon:	1201
Fax:	(1) 237-1869

Email: adatvedelem@externet.hu

11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

Az Előfizetői jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a vonatkozó Előfizetői szerződés megkötésére alkalmazandó szerződéskötési eljárás szerinti módon köteles megadni, kivéve, amennyiben a jogszabály adott nyilatkozat megadása tárgyában kötelező formai előírásokat határoz meg. Az egyes nyilatkozatok módosításának és visszavonásának módjára az azonos tárgyú nyilatkozat megadására vonatkozó előírások megfelelően irányadók.

Szolgáltató akként rendelkezik, hogy az Előfizető 2011. november 1. napja előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló [6/2011. \(X.6.\) NMHH rendelet](#) szerint érvényesnek és megadottnak tekinti. Szolgáltató a vonatkozó ÁSZF módosításról szóló értesítésben erről megfelelően tájékoztatta az Előfizetőket, részükre biztosítja azon jogot és lehetőséget, hogy az így vélelmezett jognyilatkozatukat visszavonhassák.

11.1. Előfizetői névjegyzék

A jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

11.2. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok

A jelen ÁSZF alapján ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

11.3. Értéknövelt szolgáltatások

A jelen ÁSZF alapján ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

11.4. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok

Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen részben vagy egészben módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

11.5. Tételes számla igénylése

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az előzőekben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen számlamellékletet (hívásrészletező) a Szolgáltató az előre

fizetett díjú Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.

A számlamellékletnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d) az adatforgalom díja.

Átalány díjas Szolgáltatás esetében a Szolgáltató a fenti bekezdés c)–d) pontjainak alkalmazása helyett utalhat az átalányra vagy a Szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

Az előzőekben meghatározott számlamelléletek - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató havonta egy alkalommal biztosítja díjmentesen, egyéni Előfizetők részére. Az egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

Az Előfizető erre vonatkozó igényét az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg megteendő nyilatkozatában, illetve a szerződéses jogviszony folyamán jelezheti a Szolgáltató felé. Határozott időre a tételes számlamelléklet legfeljebb 6 hónap időtartamra igényelhető. Az Előfizető igénylését a Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor térítésmentesen részben vagy egészben módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a kimutatással együtt harmadik 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. Az előzőekben írtakra tekintettel tételes számla igénylésével az Előfizető akként nyilatkozik, hogy a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket megismerte, tudomásul vette, teljesítette magára nézve kötelezőnek fogadta el, és teljesítette.

11.6. Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok

A jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

11.7. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetői minőségre valamint a KKV státuszra vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a szerződéskötés során teheti meg. A Szolgáltató kétség esetén köteles a fentieket tisztázni és a szükséges tájékoztatást megadni. Az Előfizetői szerződés hatálya alatt bekövetkezett előfizetői minőségváltozás érvényesítését az Előfizető a 9.3.9. pontban írtak szerint kezdeményezheti.

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

12.1. 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.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a szolgáltató Eht 134. § (6)–(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

12.2. 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.

12.3. Az Előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről

12.3.1. 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 írásban, vagy telefonon keresztül történhet. Írásbeli felmondás esetén a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével, telefonon történő lemondás esetén az előfizető azonosítását lehetővé tévő adatok egyeztetését követően, a szolgáltatásazonosítóra való hivatkozással 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.

12.3.2. 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 beérkezését követő napon szűnik meg. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető elhalálozása 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.

Előfizető jogosult a Szolgáltató irányába rendkívüli felmondással élni, amennyiben az Előfizető által bejelentett hibát a Szolgáltató 30 napon túl nem hárítja el.

12.4. Az Előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, amennyiben az Előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, 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 az Előfizetői szerződés nem szűnik meg.

12.4.1. 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.

12.4.2. Rendkívüli felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői 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, postai úton megküldésre kerülő, póthatáridőt rögzítő értesítést (felszólítást) követően sem egyenlítette ki. A postai úton megküldött felszólítás kapcsán a Szolgáltató az [ÁSZF II. sz. melléklet 2.2.2. pontjában](#) meghatározott díjat jogosult felszámítani. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Ennek megfelelően a póthatáridő utolsó napja azon határnap, amíg az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondaná.

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 10.000,-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a bruttó 10.000,-Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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 [14.2.3.](#) – [14.2.5.](#) pontjaiban foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

Üzleti/intézményi Előfizető tekintetében a jelen bekezdésben foglaltaktól szigorúbb feltételek is alkalmazhatóak a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben.

12.5. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények

12.5.1. *Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő összeg*

Amennyiben az Előfizetői szerződés a vállalt határozott időtartam lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, Előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, Előfizető rendes felmondása, stb.) megszűnik és az Előfizetői szerződést az abból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizető az Előfizetői szerződés fennállta alatt igénybe vett kedvezményeket elveszíti, ezen túlmenően a Szolgáltató a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Nem tartoznak jelen pont hatálya alá a [12.1.i\)](#) és [12.2.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.

Ennek megfelelően az Előfizető köteles a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek (így különösen egyszeri- és előfizetési díjkedvezmények) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapított, ennek hiányában az egyedi- és ÁSZF szerinti díjszabás összevetése alapján kiszámított összegét az Egyedi Előfizetői Szerződésben írtak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Ezen összeget a Szolgáltató jogosult kötbér formájában is érvényesíteni. Ezen összeg után késedelmi kamatot a Szolgáltató kizárólag a kiszámlázáskor rögzített fizetési határidő eredménytelen elteltét követően jogosult felszámítani.

Szolgáltató a fenti jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha Előfizető azért mondja fel Előfizetői szerződését, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 (harminc) napig nem tudja elhárítani,

12.5.2. *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. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

12.5.3. *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.

12.6. 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.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

A jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

14. Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok előírásait. A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges szoftver és -felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

Az Előfizető köteles az Előfizetői szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott Szolgáltatást az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató a Szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:

- 1) lehetővé tenni a végberendezések üzembe állítását,
- 2) biztosítani a végberendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
- 3) az igényelt Szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani, valamint
- 4) a kihelyezett vonalvégződtető berendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén az épületen belüli szakaszt – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíteni, vagy a saját költségére kiépíttetni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége. E szakasznak a hibás működése semmilyen körülmények között nem eredményezi a Szolgáltatás hibás teljesítését.

Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatát, a megfelelő hibabejelentéshez szükséges adatok megadásával. Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

Az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét túrni köteles.

Előfizető biztosítani köteles, hogy a hálózati végpontot tartalmazó ingatlan/egyéb létesítmény tekintetében minden egyes rendelkezési joggal bíró személy - előzetes értesítés mellett - eltűrje, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője

- 1) az ingatlan területére Szolgáltatás telepítés, -karbantartás és -hibaelhárítás céljából belépjen,
- 2) a szükséges munkákat elvégezze az ingatlanon/egyéb létesítményen, illetve annak közvetlen környezetében, továbbá
- 3) az ingatlanon/egyéb létesítményen, illetve annak közvetlen környezetében a vonatkozó előírások betartása mellett a Szolgáltatás rendeltetésszerű működéséhez szükséges mértékben távközlési berendezést, vezetéket, antennát, illetve egyéb távközlési eszközt létesítsen.

14.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

14.2.1. 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.

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 [12.4.2.](#) 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.

14.2.2. 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 a 12.4.2. pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Az Előfizető az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére.

14.2.3. 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-mailt 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.

A jelen pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult - az ÁSZF-ben és az [Eht](#)-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

14.2.4. *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.

A jelen pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult - az ÁSZF-ben és az [Eht](#)-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

14.2.5. *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.

A jelen pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult - az ÁSZF-ben és az [Eht](#)-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

14.2.6. *Globális DNS korlátozás*

A Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít az internet működéséhez szükséges globális domain név rendszer folyamatos és biztonságos működéséhez történő hozzájáruláshoz, melyre az egyik nagy veszélyt a szakszerűtlenül, olykor nem is szándékosan üzemeltett, úgynevezett nyílt rekurzív névszerek (Open Recursive DNS) jelentik. Ennek szellemében a Szolgáltató a globális domain név rendszer folyamatos és biztonságos működése érdekében a szükséges mértékben korlátozhatja a világ bármely hosztja felől az Előfizető hosztja felé irányuló DNS (TCP és UDP, destination port 53) forgalmat.

A korlátozás bevezetése előtt a Szolgáltató írásban, lehetőség szerint elektronikus úton értesíti érintett Előfizetőit, egyúttal lehetőséget biztosít online ügyfélszolgálati adminisztrációs felületen a korlátozás rájuk eső részének kikapcsolására, mely abban az esetben javasolt, ha az Előfizető rendelkezik a biztonságos DNS szerver üzemeltetéséhez szükséges ismeretekkel, s azt képes a gyakorlatban is alkalmazni.

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

14.2.7. *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.

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 vagyontárgyaiban, vagy azok adatállományában 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 hálózatán 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.

Előfizető a [14.2.3.-14.2.6.](#) pontban írtak megszegése esetére az általa a Szolgáltató számára okozott kárért teljeskörű kártérítési kötelezettséggel tartozik, harmadik személyek által Szolgáltatóval szemben támasztott igények tekintetében pedig teljeskörű helytállási kötelezettség terheli. A [14.2.3.-14.2.6.](#) pontban írtak megszegése esetére Előfizető Szolgáltató felhívására és részére alkalmanként 10.000,-Ft, azaz Tízezer forint kárátalány megfizetésére köteles.

14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Előfizető köteles a Előfizetői szerződés tárgyát képező Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni (lásd [14.2.](#) pont). Ennek keretén belül teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató vagy Távközlési Alapszolgáltató tulajdonát képező, használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető köteles a nála elhelyezett végberendezések megóvása véget az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

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 megtéríteni.

Az Előfizetőnek vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás keretében használatra átadott előfizetői SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható. Az Előfizető köteles az előfizetői SIM-kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelési nyilatkozattal rendelkező eszközben használni. Amennyiben a SIM-kártyát ellopják, vagy az Előfizető elveszíti, köteles a Szolgáltatónak azonnal bejelenteni. Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. A SIM-kártya rendeltetésszerű felhasználásának biztosítása Előfizető kötelezettsége, az ennek elmaradásából esetlegesen származó károk és extra

költségek teljes egészében – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizetőt terhelik. A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – ugyancsak az Előfizető tartozik helytállni. Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Lásd a jelen ÁSZF [2.2.](#) és [2.4.](#) pontjaiban írtakat.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok

A jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

16. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és hatálya

16.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

16.1.1. 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.

16.1.2. 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.

16.1.3. 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.

16.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

16.2.1. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes. Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma: 2015. február 10., hatálybalépésének dátuma: 2015. március 15.

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.

16.2.2. *Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya*

Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.

17. 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-előfizetési 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 $(365/100) \cdot 98 = 357,7$ nap.

Fix IP cím (DSL szolgáltatás esetén)

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

Garantált sávszélesség

A Szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

A Szolgáltató hálózatát, illetve a Szolgáltatásokat általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. A jelen ÁSZF kifejezett eltérő hivatkozása híján a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei megegyeznek a vonatkozó, kötelezően teljesítendő, a Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékekkel, sávszélesség esetén a megfelelő Garantált sávszélességgel.

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).

Határozott időtartam

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 megszűnés esetén az ÁSZF [12.5.1.](#) pontjában meghatározott összeget 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 őt terhelő értesítési, illetve egyéb információs kötelezettségek alól. A kapcsolattartó az Előfizető képviselőjében csak megfelelő meghatalmazás megléte esetén jogosult eljárni, egyebekben csupán kapcsolattartási jogosultsága van, ügyintézésével nem bír.

Kínált sávszélesség

Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített, a Szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a Szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

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.

Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A rendszeres karbantartási munkákat a Szolgáltató minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A Szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást, abban az esetben is, ha azt a fenti időtartamtól eltérő időpontban hajtja végre a Szolgáltató, az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, a törzsszöveg [9.2.5.](#) pontjában meghatározott értesítési módokon, alapvetően elektronikus úton, előzetesen értesíti.

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.

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.

Szélessávú kábel internet szolgáltatás

Kétirányú, nagysebességű digitális hálózati szolgáltatás, amelynek során az Előfizető a távközlési alapszolgáltató HFC (Hybrid Fiber Coax) hálózatának igénybevételével létesít kapcsolatot a szolgáltató IP gerinchálózatával. A szolgáltatás aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

Szolgáltatásminőségi követelmények

A Szolgáltató által célértékek meghatározásával vállalt, kötelezően teljesítendő, a Szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége.

Szolgáltató

EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Szüneteltetés

Az az időszak, amely alatt az Előfizetői 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.

Vagyoni biztosíték

Az Előfizető szerződésszegése esetén, a korlátozás ([5.2. 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 létéidőszak esetén a teljes létéidőszakból kalkulálva arányosan három hónapra vetített) előfizetési díj összegének megfelelő összeg.

Vezeték nélküli (mobil) Internet szolgáltatás

3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével biztosított vezetékek nélküli (mobil) szélessávú kapcsolódás az Internethez. Felek a 3G/UMTS hálózaton nyújtott Szolgáltatást tekintik szélessávú vezetékek nélküli (mobil) internet elérési szolgáltatásnak. A 3G/UMTS lefedettségi területen kívül a Szolgáltatás a GPRS csomagkapcsolt technológia segítségével történik.

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.

Budapest, 2014. június 11.

EXTERNET Nyrt.

I. SZ. MELLÉKLET

A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA

1. Elektronikus levelezési szolgáltatások

1.1. POP3, IMAP és SMTP szolgáltatások

1.1.1. A szolgáltatás leírása

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

1.1.2. 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.

1.1.3. A szolgáltatás használatának korlátai SMTP

- 60 perc alatt elküldhető levelek száma: 900 darab, azzal, hogy a címzettek száma is legfeljebb mindösszesen (900 darab levélre vetítve) 900 lehet,
- 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 érdekeltségi 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
- tilos a Szolgáltató SMTP szerverét ún. bounce host-nak használni, azaz tilos a Szolgáltató szerverén keresztül visszapattogatni más mail-szerverek által bármely oknál fogva kézbesíthetetlennek minősült leveleket.

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

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

1.1.4. Globális SMTP korlátozás

A Szolgáltató hálózata védelme érdekében, különös tekintettel a kényszerű 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 írásban, lehetőség szerint elektronikus úton 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.

1.1.5. 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.

1.2. Másodlagos MX szolgáltatás

1.2.1. 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.

1.2.2. 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

1.2.3. 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.

1.3. Vírusszűrés, spamszűrés

1.3.1. 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.

2. Szerver alapú szolgáltatások

2.1. A szolgáltatás leírása

A szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB-hozszing, szerver-hozszing 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.

2.2. WEB-hozszing

2.2.1. 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.

2.2.2. 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-hozszing 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.

2.2.3. Minőségi célértékek

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

2.2.4. A rendelkezésre állás mérése

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

2.3. Szerver-hozszing

2.3.1. A szolgáltatás célja

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

2.3.2. 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 interfésze.

2.3.3. 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)

2.3.4. Minőségi célértékek

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

2.3.5. 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 interfész állapota (up vagy down) a meghatározó.

3. Domain szolgáltatások

3.1. Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés

A domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés kiterjed az Előfizető által igényelt név vagy nevek az azokat kezelő hivatalos szervezetenél 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 Ügyfélszolgálat mellett 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 végzódések (.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.

3.2. 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.

3.3. Domain szolgáltatások

- Domain regisztráció

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

4. 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 megfelelőség 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).

4.1. 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 ügyfélkapcsolati 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 végberendezéseivel csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókval, 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 modemén keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemén keresztül csatlakozik a helyi távbeszélő vagy más szolgáltató által nyújtott ADSL technológián alapuló összeköttetésen át.
- **SHDSL hozzáférés** esetén az Előfizető számítógépe SHDSL modemén keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával SHDSL modemén 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.
- **Vezeték nélküli (mobil) Internet hozzáférés** esetén 3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével biztosított a vezeték nélküli (mobil) szélessávú kapcsolódás az Internethez, a mobil távközlési hálózatban a SIM/USIM kártya és az ahhoz egyértelműen hozzárendelt modem képezi a hálózati végpontot.
- **Szélessávú kábel internet hozzáférés** esetén az előfizető a távközlési alapszolgáltató HFC (Hybrid Fiber Coax)/FTTH (Fiber to the Home) hálózatának igénybevételével, kábelmodemén keresztül kapcsolódik az Internethez.

4.2. 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 Zrt. egyetemes szolgáltatási területe
Bérelt vonal	Országos
Kapcsolt vonal (Dial-up)	Országos
Mikrohullám	Szolnok
Vezeték nélküli (mobil) internet	Országos, a www.externet.hu oldalon közzétett országos lefedettség térkép szerint, külföldön nem használható
Szélessávú kábel internet	Magyar Telekom Nyrt. és INVITEL Zrt. mindenkori szolgáltatási területe

4.3. Kapcsolt vonali Internet Hozzáférési szolgáltatás

4.3.1. 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 csatlóval 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 serverének 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.

4.3.2. 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.

4.3.3. Minőségi célértékek

4.3.3.1. Rendelkezésre állási idő

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

4.3.3.2. Rendelkezésre állási idő mérése

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

4.3.3.3. Sáv szélesség

PSTN kapcsolat használata esetén a kínált sáv szélesség, azaz a maximális adatátviteli sebessége az előfizető által használt modem maximális adatátviteli sebességétől függően 0,03 Mbit/s szimmetrikus, vagy 0,05 Mbit/s aszimmetrikus lehet. A behívásra használt telefonvonal, és modem jellemzőitől függően a tényleges adatátviteli sebesség kisebb lehet, mint az elméleti maximális adatátviteli sebesség. A szolgáltatásminőségi követelmények szerinti garantált fel/le töltési sebesség egyedi célértéke: 0,01 Mbit/s).

ISDN vonal esetén a maximális adatátviteli sebesség az ISDN vonal egy csatornájának használata esetén 0,06 Mbit/s, két csatornájának használata esetén pedig 0,12 Mbit/s lehet. A közölt sebesség-adatok az előfizető által indított és az előfizetőnél

végződött adatforgalomra egyaránt érvényesek. A szolgáltatásminőségi követelmények szerinti garantált fel/le töltési sebesség egyedi célértéke: 0,03 Mbit/s).

4.3.3.4. 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://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 értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.3.3.5. 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.

4.3.3.6. 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

4.3.4. 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.

4.4. ADSL Internet hozzáférési szolgáltatás

4.4.1. 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 berendezéseinek 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.

4.4.2. 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—előfizetési szolgáltatás esetén a telefonvonalon kívül a közcélú telefonvonalon távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a telefon-előfizetési szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-előfizetési 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.

4.4.3. Minőségi célértékek

4.4.3.1. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

4.4.3.2. 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 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.

4.4.3.3. Sáv szélesség

A kínált sáv szélesség, azaz a maximális adatátviteli sebesség a lentebb írtak szerint szolgáltatás-csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített ADSL szolgáltatás sáv szélesség adatait a törzsszöveg [4.1.1.](#) pontja tartalmazza.

A helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás sáv szélesség adatait ugyancsak a törzsszöveg [4.1.1.](#) pontja tartalmazza.

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.

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.

4.4.3.4. 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](ftp://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/dsl/adsl_tesztserver oldalon 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 értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.4.3.5. 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.

4.4.4. 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 15 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 15 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.

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

4.4.5. 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.

4.5. SHDSL Internet hozzáférés

4.5.1. A szolgáltatás leírása

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.

4.5.2. 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.

4.5.3. Minőségi célértékek

4.5.3.1. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

4.5.3.2. 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

4.5.3.3. Sáv szélesség

A le- és feltöltési sebesség értéke egy adott csomagon belül megegyezik, maximális értéke (kínált sáv szélesség) csomagfüggő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az SHDSL szolgáltatás sáv szélesség adatait a törzsszöveg [4.1.1.](#) pontja tartalmazza.

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.

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 sáv szélesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

4.5.3.4. Sáv szélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sáv szélesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a „sebességmérés” oldalon elérhető szerver-alapú alkalmazással, vagy az [ftp.externet.hu](ftp://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 értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.5.3.5. 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.

4.5.4. 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 15 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 15 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.

4.6. Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás

4.6.1. 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 alapszolgáltatatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, illetve ezen szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja.

4.6.2. 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

4.6.3. Minőségi célértékek

4.6.3.1. Rendelkezésre állási idő

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

4.6.3.2. 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

4.6.3.3. Sáv szélesség

A bérelt vonali szolgáltatás esetén a kínált sáv szélesség, azaz az adatátviteli sebesség az előfizető igénye legalább 0,06 Mbit/s. A bérelt vonali szolgáltatás sáv szélesség adatait a törzsszöveg [4.1.1.](#) pontja tartalmazza. A csatorna kapacitása dedikált, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

4.6.3.4. Sáv szélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség tájékoztató jellegű mérése a az ftp.externet.hu szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges. Sáv szélesség 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 értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.6.4. 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.

4.7. Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás

4.7.1. A szolgáltatás leírása

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

4.7.2. 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.

4.7.3. Minőségi célértékek

4.7.3.1. Sáv szélesség

A mikrohullámú Internet szolgáltatás 0,06-4,00 Mbit/s sáv szélességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően, a maximális átviteli sebességet (kínált sáv szélesség) az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza. A mikrohullámú Internet szolgáltatás sáv szélesség adatait a törzsszöveg [4.1.1.](#) pontja tartalmazza.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket a műszaki paraméterek és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

4.7.3.2. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

4.7.3.3. 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 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

4.7.3.4. Sáv szélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sáv szélesség 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 értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.7.3.5. 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.

4.7.4. 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.

4.8. Vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférési szolgáltatás

4.8.1. A szolgáltatás leírása

A Szolgáltató az Előfizető számára 3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével biztosítja a vezeték nélküli (mobil) szélessávú kapcsolódást az internethez. Felek a 3G/UMTS hálózaton nyújtott Szolgáltatást tekintik szélessávú vezeték nélküli (mobil) internet elérési szolgáltatásnak. A 3G/UMTS lefedettségi területen kívül a Szolgáltatás a GPRS csomagkapcsolt technológia segítségével történik.

A Szolgáltató internet szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz osztott erőforrásokra épül. A felhasználók egymás adatátviteli sebességét is befolyásolhatják, ezáltal ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizetői részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást (negatív felhasználói tapasztalatot) válthat ki, ez a mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője. A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembe vételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélmény javítása érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekintheti a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot az adatsebesség lassítására a törzsszöveg [4.2.](#) pontjában írtak szerint.

Számhordozás és továbbértékesítés lehetősége kifejezetten kizárt.

4.8.2. Minőségi célértékek

4.8.2.1. Sáv szélesség

A Szolgáltató által kínált és garantált sáv szélességeket a törzsszöveg [4.1.1.](#) pontja határozza meg.

4.8.2.2. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

4.8.2.3. 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

4.8.2.4. 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 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 értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.8.2.5. 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

továbbbítására 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.

4.8.3. Egyéb feltételek

A szolgáltatás a Szolgáltató által a vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a feltételek (pl. rálátás a kiszolgáló bázisállomásaira) adottak.

4.9. Szélessávú kábel internet szolgáltatás

4.9.1. A szolgáltatás leírása

Kétirányú, nagysebességű digitális hálózati szolgáltatás, amelynek során az előfizető a távközlési alapszolgáltató HFC (Hybrid Fiber Coax)/FTTH (Fiber to the Home) hálózatának igénybevételével létesít kapcsolatot a szolgáltató IP gerinchálózatával. A szolgáltatás aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

4.9.2. A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

Előfizető kábelmodemen keresztül kapcsolódik a hálózatra. Az előfizetői hozzáférési pont a kábelmodem ügyfél oldali 100/1000 BaseT Ethernet interfésze. A kábelmodemet az előfizetői végberendezéshez fizikailag egy RJ 45-ös csatlakozón keresztül, kategória 5-ös UTP vezetékkel, egyenes bekötéssel lehet csatlakoztatni. A kábelmodemet szolgáltató biztosítja.

javasolt minimális hardware feltételek Szélessávú kábel internet szolgáltatás esetén:

- P4 kategóriájú PC,
- 512 Mbyte memória,
- 100BaseT hálózati kártya (100Mbit/s full-duplex üzemmódban),
- Gyors disk alrendszer (Ultra ATA, SATA, SCSI).

javasolt minimális szoftver feltételek Szélessávú kábel internet szolgáltatás esetén:

- Windows XP vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer,
- Linux (Referencia: Debian, Ubuntu) min 2.6-os kernel.

4.9.3. Minőségi célértékek

4.9.3.1. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [4.1.4.](#) pontja határozza meg.

4.9.3.2. 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.

4.9.3.3. Sáv szélesség

A kínált sáv szélesség, azaz a maximális adatátviteli sebesség a lentebb írtak szerint szolgáltatás-csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített Szélessávú kábel internet szolgáltatás sáv szélesség adatait a törzsszöveg [4.1.1.](#) pontja tartalmazza.

A távközlési alapszolgáltatók fenntartják maguknak a jogot a Szélessávú kábel internet szolgáltatások elérhető maximális sebességének megnövelése tárgyában. Az előfizetői hozzáférések átállítását a távközlési alapszolgáltatók egyedi igénybejelentés nélkül hajtják végre.

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 sáv szélesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

4.9.3.4. 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://www.externet.hu) szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

Az előfizetők számára adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség mérése a szélessávú kábel hozzáférés előfizetői számára a <http://hsimgt.net.telekom.hu/> oldalon 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 értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.9.3.5. 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.

4.9.4. A szolgáltatás egyéb feltételei

A Szélessávú kábel internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és a Szélessávú kábel internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 15 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 15 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 áthelyezés műszakilag lehetséges.

4.9.5. A szolgáltatás használatának korlátai

A Szélessávú kábel internet 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.

A Szélessávú kábel internet szolgáltatás csomagjain belül megkülönböztetünk egyéni és üzleti célú alcsomagokat, melyek egyazon hozzáférésre egyidejűleg csatlakoztatható PC-k számában, és ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek. Az egyéni csomagokon szerver üzemeltetése nem megengedett.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett szolgáltatás átviteli sebességének a törzsszöveg 4.1.1.7. pontja szerinti garantált szintre történő csökkentésére, és a szolgáltatás kizárólag ezen sebességi szinten történő biztosítására mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartás megszüntetésre nem kerül:

A hozzáféréshez a szerződésben az egyes csomagoként meghatározott számú számítógép csatlakoztatható, üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás nem megengedett.

5. Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybeviteléhez 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 igénybeviteléhez szükséges eszközt használatba adja az Előfizetőinek. A Szolgáltató hálózatához kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

5.1. PSTN hozzáféréshez

Maximum 0,05 Mbit/s, IP stack, V.90-es modem protokoll, adattömörítés: MNP5, PPP protokoll.

5.2. ISDN vonali hozzáféréshez

Maximum 0,13 Mbit/s, IP stack, PPP (MLPPP) protokoll.

5.3. Bérelt vonali hozzáféréshez

MLLN: $n \times 0,06$ Mbit/s (transzparens 2,00 Mbit/s), IP stack, HDLC/PPP keretezés, Ethernet.

5.4. ADSL hozzáféréshez

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybeviteléhez 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 interfésszel rendelkezik.

5.5. SHDSL hozzáféréshez

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybeviteléhez 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 interfésszel rendelkezik.

6. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások köre és igénybevitelük módja

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

6.1. 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

6.2. 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

6.3. Domain regisztrációs szolgáltatások

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

6.4. Szerverelhelyezés

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

6.5. Vírusszűrés, spam-szűrés

- állandó vírusszűrés
- spamszűrés

7. A Szolgáltatás elérhetősége más távközlő hálózatokból

Belföldi

- MLLN ($n \cdot E1$)
- PSTN
- ISDN

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

Azon Előfizetők esetében, akik az Internet szolgáltatást hálózati címfordítás (NAT; Network Address Translation) keretében érik el, más távközlő hálózatokból az elérhetőség korlátozott.

Budapest, 2014. június 11.

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 27 %-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

A vonatkozó jogszabályok szerinti rendszeres díjaknak jelen ÁSZF keretében az előfizetési díjak felelnek meg. 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, 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:

- 112.500,-Ft/db

DSL internet hozzáférés:

- 45.000,-Ft/db

Vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférés:

- 15.000,-Ft/db

2.2.2. *Eseti adminisztrációs díjak*

Helyszíni konfigurálás (műszaki eszközök üzembe helyezésének) díja:

- telefonos hozzáférés: 6.350,-Ft/alkalom
- bérelt vonalas hozzáférés: 6.350,-Ft/alkalom + 3.175,-Ft/óra
- egyéb internet hozzáférés: 6.350,-Ft/alkalom + 3.175,-Ft/óra

Egyéb 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.

Az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás esetében:

Előfizető érdekkörében felmerült okból bekövetkezett, nem megalapozott hibaelhárítási kiszállás esetén a szolgáltató jogosult minden egyes megfelelően igazolt esetben az előfizetőnek megküldendő számlán díjat utólag felszámítani:

- 6.350,-Ft/alkalom + 3.175,-Ft/óra

Visszaállítási/visszakapcsolási díj (korlátozás esetén):

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

Visszaállítási/visszakapcsolási díj (szüneteltetés esetén, kizárólag amennyiben helyszíni intézkedés is szükséges):

4.572,-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 szolgáltatás csomagmódosítási/csomagváltási (jelleg, státusz, sávszélesség, típus) díja:

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

- Invitel területen 10.750,-Ft

Átírás díja:

- T-Com területen és egyéb nem nevesített területen 2.000,-Ft
- Invitel 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 díjátalanly felszámítására jogosult, amely a követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj. Ezen díjba beleszámít a törzsszöveg [7.2.](#) pontjában hivatkozott behajtási költségátalány, amennyiben az alkalmazásra került az Előfizetővel szemben.

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: 635,-Ft.

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 [9.3.5.](#) 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.

- A szolgáltató váltási díj 44.450,-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 4.572,-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	Havi díj	Éves díj	Egyszeri díj
Regisztráció			20.000,-Ft
Fenntartás/Hosszabbítás .hu esetén		4.242,-Ft	
Fenntartás/Hosszabbítás .hu kivételével		20.000,-Ft	
AI-domain		10.000,-Ft	

Teljes DNS	4.175,-Ft	20.000,-Ft	
Elsődleges DNS	2.530,-Ft	10.000,-Ft	
Másodlagos DNS	2.530,-Ft	10.000,-Ft	
Név szerver változtatás			1.270,-Ft
Áthelyezés			4.242,-Ft
Átadás			4.242,-Ft
Átirányítás	1.270,-Ft		
Regisztrátor váltás			4.242,-Ft
Parkoltatás			4.242,-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 átirási 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)		5.334,-Ft	
Mail relay	6.350,-Ft		5.182,-Ft
Mail alias (db)			508,-Ft
Fix IP cím (db)	6.350,-Ft		

2.5. WEB-hozszing, 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-hozszing 1-10MB	500,-Ft	2.900,-Ft	20.000,-Ft
WEB-hozszing 11-25 MB	1.000,-Ft	5.900,-Ft	20.000,-Ft
WEB-hozszing 26-50 MB	1.750,-Ft	9.900,-Ft	20.000,-Ft
WEB-hozszing 51-100 MB	3.000,-Ft	16.900,-Ft	40.000,-Ft
WEB-hozszing 101-200 MB	5.000,-Ft	27.900,-Ft	60.000,-Ft
WEB-hozszing 201-300 MB	6.000,-Ft	33.900,-Ft	80.000,-Ft
WEB-hozszing Sierra			20.000,-Ft
WEB-hozszing Mike			40.000,-Ft
WEB-hozszing X-Ray			60.000,-Ft

A „Sierra”, „Mike”, „X-ray” webtárhely csomagok domain regisztráció és fenntartás szolgáltatásokat, valamint e-mail címeket tartalmaznak az alábbi táblázat szerint.

Csomag neve	Tárhely mérete	E-mail címek	Domain regisztráció	PHP és SQL	Teljes körű DNS
Sierra	200 Mbyte	3 db		van	van
Mike	550 Mbyte	5 db	1 db	van	van
X-Ray	1200 Mbyte	10 db	1 db	van	van

WEB szolgáltatások

- Web jelenlét csomag: 3.175,-Ft
- WEBnet Total csomag: 5.004,-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 tartalmaznak.
- 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 szolgáltatáscsomagok és árai

Csomag	Hozzáférés	e-mail cím	e-mail tárhely	www tárhely	Mail alias	e-mail átirányítás	Havidíj
Magán Extra	korlátlan	1	4 MB	10MB	1	van	3.175,-Ft
Üzleti	korlátlan	2	5 MB	20MB	1	van	4.445,-Ft

Az egyenes elszámolású szolgáltatáscsomagok 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 szolgáltatáscsomagok 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 tárgyhóban 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 árai

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	2.000,-Ft
Komplex 40	40 óra	1	4 MB	10MB	1	van	5.000,-Ft
Komplex 100	100 óra	1	4 MB	10MB	1	van	8.000,-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	6,-Ft
Minden nap.0-7 óráig	1,-Ft

A Netkredit csomagok árai

Csomag	Ár
Netkredit 2500	2.134,-Ft
Netkredit 4500	3.810,-Ft

Kártyás, előre fizetett (prepaid) szolgáltatások

Telefondíjat nem tartalmazó szolgáltatások (napszaktól függetlenül felhasználható):

- Kezdő csomagok:
 - o Domyno 10 órás: 1910,-Ft
 - o Domyno 25 órás: 3165,-Ft
 - o Domyno 50 órás: 5812,-Ft
 - o Domyno 100 órás: 10.577,-Ft
- Feltöltők:
 - o +10 órás: 1.687,-Ft
 - o +25 órás: 2.957,-Ft
 - o +50 órás: 5.497,-Ft
 - o +100 órás: 10059,-Ft

(bármely feltöltő bármely kezdő csomaghoz használható)

Telefondíjat is tartalmazó szolgáltatások (napszaktól függetlenül felhasználható):

- Kezdő csomagok:
 - o Domyno+ 5 órás: 2.337,-Ft
 - o Domyno+ 10 órás: 4.369,-Ft
 - o Domyno+ 25 órás: 9.957,-Ft
 - o Domyno+ 50 órás: 19050,-Ft
 - o Domyno+ 100 órás: 35.764,-Ft
- Feltöltők:
 - o +5 órás: 2.266,-Ft
 - o +10 órás: 4.288,-Ft
 - o +25 órás: 9.724,-Ft
 - o +50 órás: 18.654,-Ft
 - o +100 órás: 34.951,-Ft

(bármely feltöltő bármely kezdő csomaghoz használható)

2.7. Bérelt vonalas Internet hozzáférés

2.7.1. Bérelt vonalas internet hozzáférés szolgáltatáscsomagok tartalma

- Bérelt vonali internet szolgáltatás
- 16 db fix IP cím
- 1 db. domain név regisztráció
- domain név szerviz
- 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)

2.7.2. 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
Bérelt vonal 100 Mbit/s felett	egyedi megállapodás szerint	egyedi megállapodás szerint

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.

2.8. ADSL Internet hozzáférés

Az otthoni csomagokat csak magánszemély tulajdonában levő telefonvonalakra lehet megrendelni.

A prepaid ADSL csomagok teljes vállalt határozott időre 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.

2.8.1. Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max 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 168 órás	van
Mail alias	van
DNS	
Fix IP cím	IPv6
Mail relay	
Dial Up back-up	
ADSL router	

2.8.2. Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max, VDSL és PowerDSL
-------------	--

Elérés (gép)	korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 168 órás	van
Mail alias	10
DNS	
Fix IP cím	IPv6
Mail relay	
Dial Up back-up	
ADSL router	

2.8.3. ADSL szolgáltatások listaárai

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj	Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen			Invitel területen		
Otthoni (kizárólag lakossági telefonvonalon)					
Alfa	6.000,-Ft	7.620,-Ft	Alfa	8.000,-Ft	10.160,-Ft
Tango	8.000,-Ft	10.160,-Ft	Tango	8.000,-Ft	10.160,-Ft
Bravo	12.000,-Ft	15.240,-Ft	Bravo	15.000,-Ft	19 050,-Ft
Golf	13.600,-Ft	17.272,-Ft	Golf	13.600,-Ft	17.272,-Ft
Charlie	16.000,-Ft	20.320,-Ft	Charlie	20.000,-Ft	25.400,-Ft
Echo	16.000,-Ft	20.320,-Ft			
Sierra	17.600,-Ft	22.352,-Ft	Sierra	17.600,-Ft	22.352,-Ft
Oscar	20.000,-Ft	25.400,-Ft	Oscar	20.000,-Ft	25.400,-Ft
Zulu	20.000,-Ft	25.400,-Ft			
Max	22.000,-Ft	27.940,-Ft			
VDSL	17.000,-Ft	21.590,-Ft			
Üzleti					
Alfa	12.000,-Ft	15.240,-Ft	Alfa	12.000,-Ft	15.240,-Ft
Tango	13.000,-Ft	16.510,-Ft	Tango	13.000,-Ft	16.510,-Ft
Bravo	18.000,-Ft	22.860,-Ft	Bravo	18.000,-Ft	22.860,-Ft
Golf	22.000,-Ft	27.940,-Ft	Golf	22.000,-Ft	27.940,-Ft
Charlie	24.000,-Ft	30.480,-Ft	Charlie	24.000,-Ft	30.480,-Ft
Echo	24.000,-Ft	30.480,-Ft			
Sierra	28.000,-Ft	35.360,-Ft	Sierra	28.000,-Ft	35.360,-Ft
Oscar	32.000,-Ft	40.640,-Ft	Oscar	32.000,-Ft	40.640,-Ft
Delta	35.000,-Ft	44.450,-Ft	Delta	35.000,-Ft	44.450,-Ft
Zulu	35.000,-Ft	44.450,-Ft			
Max	40.000,-Ft	50.800,-Ft			
VDSL	50.000,-Ft	63.500,-Ft			
PowerDSL	80.000,-Ft	101.600,-Ft			

2.9. SHDSL Internet hozzáférés (LinkStar)

2.9.1.1. SHDSL szolgáltatáscsomagok tartalma

DNS domain regisztráció	van
Fix IP cím	van
Mail alias	van
e-mail postafiók	20 db
web tárterület	200 Mbyte

2.9.1.2. SHDSL szolgáltatások listaárai

Csomag neve	Egyszeri díj	Havi díj
Alfa (1,00 Mbit/s)		62.500,-Ft
Bravo (2,00 Mbit/s)		87.500,-Ft

2.10. Mikrohullámú szolgáltatások

2.10.1. Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok tartalma

Szolgáltatás	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 szervíz		1
Fix IP cím		van
Mail relay		
Tűzfalas védelem		opcionális
Router	nincs	opcionális
Mail alias	opcionális	van
Hálózati eszköz	Wireless Ethernet Bridge	Wireless Ethernet Bridge

2.10.2. Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok listaárai (magán és üzleti csomagok árai megegyeznek)

Csomag neve	1 éves szerződés esetén		2 éves szerződés esetén	
	Havidíj	Egyszeri díj	Havidíj	Egyszeri díj
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)

kiegészítő szolgáltatások	Havidíj
1db nyilvános IPv4 IP cím	3.125,-Ft
IP cím módosítás	6.250,-Ft
további szolgáltatások egyedi árajánlat alapján	

2.11. Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatások

2.11.1. Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatáscsomagok tartalma

Szolgáltatás	Magán	Üzleti
Elérés (gépek száma)	1 db	1 db
E-mail cím	1 db	1 db
SMTP-szolgáltatás	van	van
Másodlagos MX	nincs	van

2.11.2. Vezeték nélküli (mobil) internet csomagok listaárai

Csomag neve	Havidíj			
	Magán		Üzleti	
	önálló termékként	csomagban nyújtott	önálló termékként	csomagban nyújtott

	nyújtott előfizetés esetén	előfizetés esetén	nyújtott előfizetés esetén	előfizetés esetén
Mobilnet 1 G	5.000,-Ft	5.000,-Ft	5.000,-Ft	5.000,-Ft
Mobilnet 3 G	7.500,-Ft	7.500,-Ft	7.500,-Ft	7.500,-Ft
Mobilnet 8 G	10.000,-Ft	10.000,-Ft	10.000,-Ft	10.000,-Ft

A normál adatmennyiség havi számlázási ciklusonként Mobilnet 1 G csomag esetében 1 Gbyte, Mobilnet 3 G esetében 3 Gbyte, Mobilnet 8 G esetében 8 Gbyte.

egyéb díjtételek	Egyszeri díj
1db SIM/USIM kártya egyszeri díja	1.000,-Ft
1db SIM/USIM kártya pótlási díja	6.250,-Ft/alkalom
további szolgáltatások egyedi árajánlat alapján	

2.12. Szélessávú kábel internet szolgáltatások

2.12.1. Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére T-Com területen

Csomag neve	KábelNet1, KábelNet5	KábelNet2,	KábelNet4,
Elérés (gép)	2		
E-mail cím	3		
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte		
Spam és vírusszűrés	van		
Web tárterület	50 Mbyte statikus		
Tűzfalas védelem			
Bontás 168 órás	van		
Mail alias	van		
DNS			
Fix IP cím	IPv6		
Mail relay			
Dial Up back-up			
ADSL router			

Csomag neve	KábelNet8, KábelNet20, KábelNet50, KábelNet120	KábelNet10, KábelNet25, KábelNet50+,	KábelNet15, KábelNet30, KábelNet80,
Elérés (gép)	korlátlan		
E-mail cím	3		
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte		
Spam és vírusszűrés	van		
Web tárterület	50 Mbyte statikus		
Tűzfalas védelem			
Bontás 168 órás	van		
Mail alias	van		
DNS			
Fix IP cím	IPv6		
Mail relay			
Dial Up back-up			
ADSL router			

2.12.2. Szolgáltatás csomagok üzleti előfizetők részére T-Com területen

Csomag neve	KábelNet1, KábelNet2, KábelNet4
Elérés (gép)	2
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Tűzfalas védelem	
Bontás 168 órás	van
Mail alias	van
DNS	
Fix IP cím	IPv6
Mail relay	
Dial Up back-up	
ADSL router	

Csomag neve	KábelNet5, KábelNet8, KábelNet10, KábelNet15, KábelNet20, KábelNet25, KábelNet30, KábelNet50, KábelNet50+, KábelNet80, KábelNet120
Elérés (gép)	korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Tűzfalas védelem	
Bontás 168 órás	van
Mail alias	van
DNS	
Fix IP cím	IPv6
Mail relay	
Dial Up back-up	
ADSL router	

2.12.3. Szélessávú kábel internet csomagok listaárjai

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj	Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen			Invitel területen		
Magányszemélyek részére					
KábelNet1	6000,-Ft	7.620,-Ft			
KábelNet2	8.000,-Ft	10.160,-Ft			
KábelNet4	12.000,-Ft	15.240,-Ft			
KábelNet5	13.600,-Ft	17.272,-Ft	KábelNet5	13.600,-Ft	17.272,-Ft
KábelNet8	16.000,-Ft	20.320,-Ft			
KábelNet10	16.000,-Ft	20.320,-Ft			
KábelNet15	17.600,-Ft	22.352,-Ft	KábelNet15	17.600,-Ft	22.352,-Ft
KábelNet20	20.000,-Ft	25.400,-Ft			
KábelNet25	20.000,-Ft	25.400,-Ft	KábelNet25	20.000,-Ft	25.400,-Ft
KábelNet30	22.000,-Ft	27.940,-Ft			
KábelNet50	17.000,-Ft	21.590,-Ft	KábelNet50	17.000,-Ft	21.590,-Ft
KábelNet50 +	17.500,-Ft	22.225,-Ft			
KábelNet80	18.000,-Ft	22.860,-Ft			
KábelNet120	25.000,-Ft	31.750,-Ft	KábelNet150	25.000,-Ft	31.750,-Ft

Üzleti előfizetők részére					
KábelNet1	7.500,-Ft	9.525,-Ft			
KábelNet2	9.500,-Ft	12.065,-Ft			
KábelNet4	15.000,-Ft	19.050,-Ft			
KábelNet5	16.000,-Ft	20.320,-Ft	KábelNet5	16.000,-Ft	20.320,-Ft
KábelNet8	16.000,-Ft	20.320,-Ft	KábelNet8	16.000,-Ft	20.320,-Ft
KábelNet10	18.000,-Ft	22.860,-Ft			
KábelNet15	19.500,-Ft	24.765,-Ft	KábelNet15	19.500,-Ft	24.765,-Ft
KábelNet20	25.000,-Ft	31.750,-Ft	KábelNet16	19.500,-Ft	24.765,-Ft
KábelNet25	25.000,-Ft	31.750,-Ft	KábelNet25	25.000,-Ft	31.750,-Ft
KábelNet30	28.000,-Ft	35.560,-Ft	KábelNet32	28.000,-Ft	35.560,-Ft
KábelNet50	32.000,-Ft	40.640,-Ft	KábelNet48	32.000,-Ft	40.640,-Ft
KábelNet50+	32.000,-Ft	40.640,-Ft	KábelNet50	32.000,-Ft	40.640,-Ft
KábelNet80	35.000,-Ft	44.450,-Ft	KábelNet64	35.000,-Ft	44.450,-Ft
KábelNet120	38.000,-Ft	48.260,-Ft	KábelNet82	35.000,-Ft	44.450,-Ft

2.13. Szerver-hoszting, szerver elhelyezési szolgáltatások

2.13.1. *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

2.13.2. *PC elhelyezés rack szekrényben, átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s), átalány 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

2.13.3. *PC elhelyezés polcon (MIDI toronyház), átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s) átalány 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

2.13.4. *PC elhelyezés rack szekrényben, internet kapcsolat nélkül, átalány 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

2.13.5. *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

2.13.6. *1 teljes előfizető által biztosított rack szekrény, átalány díjas áramfogyasztással, internet kapcsolat nélkül*

- 272.500,-Ft/hó

2.14. Szüneteltetés alatti díj

Az egyenes elszámolású kapcsolt vonali szolgáltatáscsomagok bármikor szüneteltethetőek, 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 szüneteltethetőek, 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 szüneteltethetőek.

A DSL szerződések Előfizető kérésére bármikor szüneteltethetőek, ám a szünetelés időtartama a vállalt határozott időbe nem számít bele, továbbá ennek megfelelően értelemszerűleg a prepaid DSL 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 Szélessávú kábel internet szolgáltatás tekintetében ugyanezen szabályok alkalmazandóak.

A bérelt vonali szolgáltatások az Előfizető kérésére bármikor szüneteltethetőek, ám a szünetelés időtartama a vállalt határozott időbe 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 fentieken kívül a szolgáltató a szüneteltetéssel kapcsolatban más díjakat nem számláz az ügyfél felé.

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

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

A WEB-hozszing szolgáltatások nem szüneteltethetőek. Az egyéb szerver-alapú szolgáltatások ugyancsak nem szüneteltethetőek. A domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

2.15. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

- Online oldal látogatottsági statisztika – log fájl: 3.000,-Ft.
- Publikus IPv4 cím havidíja: 2000 Ft.

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

A számlázás módját az Általános Szerződési Feltételek [7.1.2.](#) pontja szabályozza.

Budapest, 2014. június 11.

EXTERNET Nyrt.

III. sz. MELLÉKLET

1. ADSL szolgáltatás földrajzi területe település szerinti bontásban

1.1. Magyar Telekom szolgáltatási területén

Aba	Babócsa	Bánhorváti	Bodroghalom
Abádszalók	Bábolna	Bánk	Bodrogkeresztúr
Abaliget	Babót	Bánokszentgyörgy	Bodrogkisfalud
Abasár	Bácsalmás	Bánréve	Boldogkőváralja
Abaújkér	Bácsbokod	Bár	Bodrogolaszi
Abaújszántó	Bácsborsod	Baracska	Bódvaszilas
Abda	Bácsszentgyörgy	Báránd	Bogács
Abod	Bácsszőlős	Barbacs	Bogád-Romonya
Abony	Badacsony	Barcs	Bogádmindszent
Acsád	Badacsonytomaj	Bárdudvarnok	Bogdása
Adács	Badacsonytördemic	Bársonyos	Bokod
Agárd	Bagamér	Báta	Boldog
Aggtelek	Bagod	Bátaszék	Boldogasszonyfa
Ajak	Bágyogszovát	Baté	Boldva
Akasztó	Baj	Bátmonostor	Bóly
Albertirsa	Baja	Bátor	Boncodföldre
Alcsútdoboz	Bajánsenye	Bátya	Borjád
Aldebrő	Bak	Bázakerettye	Borota
Almásfüzitő	Bakonszeg	Becsehely	Borsfa
Alsógagy	Bakonycsérnye	Becske	Borsodbóta
Alsóörs	Bakonyvárkány	Bekecs	Borsodivánka
Alsópáhok	Bakonyszombathely	Bekölce	Borsodnádassd
Alsópetény	Baktakék	Bélapátfalva	Borsodszentgyörgy
Alsószőlőnk	Baktalórántháza	Beled	Borsosberény
Alsózsolca	Baktüttös	Belezná	Bő
Andocs	Balassagyarmat	Belvárdgyula	Bőcs
Andornaktálya	Balaton	Bercel	Böhönye
Apagy	Balatonakali	Berekböszörmény	Bököny
Apátistvánfalva	Balatonboglár	Berekfürdő	Bölcske
Apc	Balatonederics	Beremend	Bőny
Apostag	Balatonfenyves	Berente	Bősárány
Aranyosapáti	Balatonföldvár	Beret	Bucsuszentlászló
Aranyosgadány	Balatonfüred	Berettyóújfalu	Budajenő
Arló	Balatongyörök	Berkesz	Budakalász
Arnót	Balatonlelle	Berzence	Budakeszi
Aszaló	Balatonmáriafürdő	Besenyőtelek	Budaörs
Aszófő	Balatonrendes	Besenyszög	Budapest
Atkár	Balatonszabadi	Bezenye	Bugac
Ábrahámhegy	Balatonszárszó	Biatorbágy	Buj
Ács	Balatonszemes	Bicsérd	Bük
Ácsteszer	Balatonszentgyörgy	Bicske	Bükkábrány
Ádánd	Balatonszőlős	Biharkeresztes	Bükkaranyos
Ágasegyháza	Balatonudvari	Biharnagybajom	Bükkösd
Ágfalva	Balkány	Bikács	Bükkszenterzsébet
Álmosd	Ballószög	Bocföldre	Bükkszentkereszt
Ároktő	Balmazújváros	Boconád	Bükkzsérc
Ásványráró	Balotaszállás	Bócsa	Büttös
Átány	Balsa	Bocskai kert	Cegléd
Babarc	Bana	Bodajk	Ceglédbercel

Cibakháza	Decs	Enese	Gagyvendégi
Cigánd	Dédestapolcsány	Enying	Galambok
Cirák	Dejtár	Erdőbénye	Gálosfa
Csabrendek	Demecser	Erdőhorváti	Gamás
Csaholc	Demjén	Erdőkövesd	Gara
Csákánydoroszló	Derecske	Erdőtelek	Garadna
Csákányoszló	Detk	Esztár	Gárdony
Csákberény	Diósd	Ete	Gátér
Csákvár	Diósjenő	Etyek	Gávavencsellő
Csány	Diósvizlő	Écs	Géderlak
Csapod	Dobogókő	Érd	Gégény
Csaroda	Domaháza	Érpatak	Gelénes
Császár	Dománd	Érsekcsanád	Gellénháza
Császártöltés	Dombóvár	Érsekhalma	Gelse
Csátalja	Dombrád	Érsekvadkert	Gencsapáti
Csatár	Domoszló	Fábiánháza	Gerjen
Csávoly	Dormánd	Fadd	Gersekarát
Csempeszkopács	Döbrököz	Fajsz	Gesztely
Csemő	Döge	Farád	Gesztérd
Csenger	Dör	Farmos	Girincs
Csengersima	Drágszél	Fegyvernek	Gógánfa
Csengőd	Drávafok	Fehérgyarmat	Golop
Csenyéte	Drávaszabolcs	Fehértó	Gödre
Csep	Drégelypalánk	Fehérvárcsurgó	Gönc
Csépa	Dunaalmás	Felcsút	Gönyű
Csepreg	Dunabogdány	Feldebrő	Görbeháza
Cserépfalu	Dunaegyháza	Felsőcsatár	Görcsöny
Cserépváralja	Dunafalva	Felsőgagy	Görgeteg
Cserhátsurány	Dunaföldvár	Felsőnyárád	Gutorfölde
Cserkeszlő	Dunakiliti	Felsőörs	Gyarmat
Cserkút	Dunapataj	Felsőpáhok	Gyékényes
Csernely	Dunaszeg	Felsőrajk	Gyenesdiás
Cserszegtomaj	Dunaszekcső	Felsőszentiván	Gyermely
Csesztreg	Dunaszentbenedek	Felsőtárkány	Gyirmót
Csikéria	Dunaszentgyörgy	Felsővadász	Gyömöre
Csincse	Dunaszentmiklós	Felsőzsolca	Gyöngyös
Csitár	Dunaszentpál	Fényeslitke	Gyöngyöshalász
Csobaj	Dunasziget	Fertőd	Gyöngyös-
Csobánka	Dunatetőtlen	Fertőendréd	Mátraháza
Csókakő	Dunavecse	Fertőhomok	Gyöngyösoroszi
Csokonyavisonta	Dusnok	Fertőrákos	Gyöngyöspata
Csokvaomány	Ebes	Fertőszentmiklós	Gyöngyössolymos
Csolyospálos	Ecséd	Fertőszéplak	Gyöngyöstarján
Csonkahegyhát	Edelény	Foktő	Gyöng
Csopak	Edve	Fonó	Győr
Csór	Eger	Fonyód	Györgytarló
Csorna	Egerág	Forró	Györköny
Csökmő	Egeraracsa	Földes	Györladamér
Csömödér	Egerbakta	Fulókércs	Győrság
Csurgó	Egerbocs	Furta	Győrszemere
Dad	Egercsehi	Fülöpháza	Győrtelek
Dánszentmiklós	Egerszalók	Fülöpjakab	Győrújbarát
Darány	Egerszólát	Fülöpszállás	Győrújfalú
Darnózseli	Egyházaskörte	Füzérkomlós	Győrzámoly
Darvas	Emőd	Füzérradvány	Gyulakeszi
Dávod	Encs	Füzesabony	Hagyárosbörönd
Debrecen	Encsencs	Gáborján	Hahót

Hajdúbagos	Igal	Kéleshalom	Kótaj
Hajdúböszörmény	Ikrény	Kemecse	Kozármisleny
Hajdúdorog	Imrehegy	Kémes	Kökény
Hajdúhadház	Ináncs	Kenderes	Kölcse
Hajdúnánás	Ipolyvece	Kenézlő	Kölesd
Hajdúsámson	Iregszemcse	Kengyel	Kölked
Hajdúszoboszló	Istenmezeje	Kerecsend	Kömlő
Hajdúszovát	Istvándi	Kerekegyháza	Kömlőd
Hajós	Isztimér	Kereki	Körmend
Halászi	Iván	Kérsemjén	Környe
Halmaj	Izsák	Keszthely	Köröm
Hangács	Izsófalva	Keszü	Kőröshegy
Hangony	Jakabszállás	Kétbodony	Kőröstetétlen
Harka	Jánkmajtis	Kéthely	Körösszakál
Harkakötöny	Jánoshalma	Kétpó	Kőszeg
Harkány	Jánossomorja	Kétújfalu	Kőtelek
Háromfa	Járdánháza	Kéty	Kővágóörs
Harsány	Jászkarajenő	Kimle	Kővágószőlős
Harta	Jászszentlászló	Kincsesbánya	Krasznokvajda
Hatvan	Jéke	Királd	Kunadacs
Hédervár	Jósvafő	Királyegyháza	Kunbaja
Hedrehely	Juta	Kisar	Kuncsorba
Hegyeshalom	Kaba	Kisbajcs	Kunfehértó
Hegykö	Kadarkút	Kisbér	Kunhegyes
Hejőbába	Kajdacs	Kiscsécs	Kunmadaras
Helvécia	Kakasd	Kisfalud	Kunszállás
Hencida	Kákics	Kisgyőr	Kunszentmárton
Herceghalom	Kál	Kisigmánd	Kunszentmiklós
Hercegkút	Kállósemjén	Kisköre	Kunsziget
Hercegszántó	Kálmánháza	Kiskőrös	Kupa
Heréd	Kalocsa	Kiskunfélegyháza	Kurd
Héreg	Kapolcs	Kiskunhalas	Kurityán
Hernádcéce	Kápolna	Kiskunmajsa	Kutas
Hernádkak	Kápolnásnyék	Kisláng	Lábod
Hernádnémeti	Kaposfő	Kisléta	Lajosmizse
Hernádvécse	Kaposfüred	Kisnána	Lak
Hét	Kaposmérő	Kisoroszi	Lakitelek
Hetes	Kaposvár	Kistokaj	Lakócsa
Heves	Káptalanfa	Kisújszállás	Lánycsók
Hévíz	Kapuvár	Kisunyor	Leányfalu
Hidasnémeti	Karácsond	Kisvárd	Lébény
Hidvégárdó	Karád	Kisszállás	Legyesbénye
Himod	Karcag	Kocs	Lengyeltóti
Hobol	Karcsa	Kocsér	Lenti
Hodász	Karmacs	Kocsola	Lepsény
Hollóháza	Kaskantyú	Kocsord	Lesencetomaj
Homokmégy	Katymár	Kokad	Létavértes
Homokszentgyörgy	Kávás	Komádi	Letenye
Homorúd	Kazincbarcika	Komárom	Levél
Homrogd	Kecel	Komjáti	Levelek
Hont	Kecskéd	Komoró	Lippó
Horány	Kecskemét	Kompolt	Lispesztadorján
Hort	Kehidakustány	Kondó	Lothárd
Hortobágy	Kék	Kóny	Lovasberény
Hosszúpályi	Kékcse	Konyár	Lőrinci
Hőgyész	Kelebia	Kópháza	Lövő
Ibrány	Kelemér	Korlát	Lövőpetri

Ludas	Mocsa	Naszály	Óhíd
Lukácsháza	Moha	Nekézseny	Ónod
Mád	Mohács	Nemesbikk	Ópályi
Madaras	Molnaszecsőd	Nemesgulács	Ózd
Madocsa	Monok	Nemeske	Öcsöd
Mágocs	Monostorapáti	Nemesnádudvar	Ökörítőfülpös
Magy	Monostorpályi	Nemesnép	Öregcsertő
Magyaralmás	Móricgát	Nemesvid	Örményes
Magyaratád	Mosonmagyaróvár	Németkér	Öttevény
Magyarbóly	Mosonszentmiklós	Neszmély	Őcsény
Magyarkeresztúr	Mosonszolnok	Nézsa	Órhalom
Magyarkeszi	Mosonudvar	Nikla	Órimagyarósd
Magyarlak	Mozsgó	Nógrád	Óriszentpéter
Magyarnándor	Múcsony	Nógrádkövesd	Pácin
Magyarsarlós	Murakeresztúr	Nógrádmарcal	Pacsa
Magyarszentmiklós	Muraszemenye	Nógrádsáp	Páhi
Majs	Nábrád	Noszvaj	Páka
Makkoshotyka	Nádasd	Nova	Pákozd
Maklár	Nádudvar	Novajdrány	Paks
Mályi	Nagyatád	Nőtincs	Pálfa
Mándok	Nagybajom	Nyárlőrinc	Pálháza
Marcali	Nagybaracska	Nyársapát	Pálmonostora
Máriakálnok	Nagyberki	Nyékládháza	Paloznak
Máriakéménd	Nagycentk	Nyírábrány	Pamlény
Máriapócs	Nagycsécs	Nyíracsád	Pannonhalma
Markaz	Nagydobos	Nyíradony	Panyola
Martfű	Nagydorog	Nyírbátor	Pap
Martonvásár	Nagyecsed	Nyírbéltek	Parád
Mátészalka	Nagyfüged	Nyírbogát	Parasznya
Mátételke	Nagygeresd	Nyírbogdány	Paszab
Mátraderecske	Nagyhalász	Nyírcsaholy	Patak
Mátraszentimre	Nagyharsány	Nyírcsászári	Pátka
Mecsér	Nagyigmánd	Nyíregyháza	Pátroha
Megyaszó	Nagyiván	Nyírgelse	Patvarc
Mélykút	Nagykálló	Nyírkarász	Páty
Méra	Nagykanizsa	Nyírlugos	Pázmánd
Mernye	Nagykapornak	Nyírmada	Pécs
Meszes	Nagykereki	Nyírmeggyes	Pellérd
Mesztegnyő	Nagykónyi	Nyírmihálydi	Pér
Mezőcsát	Nagykovácsi	Nyírpazonny	Perbál
Mezőkeresztes	Nagykozár	Nyírtass	Percse
Mezőkövesd	Nagykőrös	Nyírtelek	Peresztég
Mezőnagymihály	Nagykőrű	Nyírtura	Perkupa
Mezőnyárád	Nagylengyel	Nyúl	Pétervására
Mezőörs	Nagynyárád	Olasz	Petneháza
Mezőszemere	Nagyoroszi	Olaszliszka	Petőfibánya
Mezőtárkány	Nagypeterd	Onga	Petőfiszállás
Mezőtúr	Nagyrábé	Ordas	Petőháza
Miháld	Nagyrecse	Orfű	Pilisborosjenő
Mihályi	Nagyréde	Orgovány	Piliscsaba
Mikebuda	Nagyrosvány	Ormosbánya	Pilisjászfalu
Mikepércs	Nagyszakácsi	Oroszlány	Pilisvörösvár
Mikóháza	Nagyszentjános	Osli	Pilisszántó
Mindszentgodisa	Nagyút	Ostoros	Pilisszentiván
Miske	Nagyvarsány	Oszlár	Pilisszentkereszt
Miskolc	Nagyvisnyó	Ozmánbük	Pilisszentlászló
Miszla	Napkor	Ozora	Pincehely

Piricse	Sajópüspöki	Surány	Szerep
Pirtó	Sajósenye	Surd	Szigetmonostor
Pocsaj	Sajószentpéter	Sükösd	Szigetvár
Pócsmegyer	Sajószöged	Sümeg	Szigliget
Pogány	Sajóvámos	Szabadbattyán	Szihalom
Pókaszepetk	Sajtoskál	Szabadszállás	Szikszo
Polgár	Sály	Szabadszentkirály	Szil
Polgárdi	Sáránd	Szabolcsbáka	Szilsárkány
Pomáz	Sárazsadány	Szajk	Szilvagy
Porcsalma	Sárhida	Szajol	Szilvásvár
Poroszló	Sárkeresztes	Szakcs	Szin
Porrogszentkirály	Sármellék	Szakmár	Szintistván
Prügy	Sárospatak	Szákszend	Szirmabesenyő
Pusztazámor	Sárrétudvari	Szalánta	Szólád
Putnok	Sárród	Szalaszend	Szolnok
Püspökladány	Sárszentmihály	Szálka	Szombathely
Rábacsécsény	Sarud	Szalkszentmárton	Szomód
Rábakecöl	Sásd	Szalonna	Szomolya
Rábapatoná	Sáta	Szamosbecs	Szomor
Rábatamási	Sátoraljaújhely	Szamoszeg	Szorosad
Ragály	Sátorhely	Szanda	Szőlősd
Rajka	Sávoly	Szank	Szuhakálló
Rakaca	Sé	Szany	Szulok
Rakacaszend	Selyeb	Szár	Szűcsi
Rakamaz	Sellye	Szárföld	Szügy
Rákóczi falva	Seregélyes	Szárliget	Tab
Rákócziújfalú	Serényfalva	Szarvaskend	Tabajd
Rátka	Siklós	Szarvaskő	Tabdi
Ravazd	Simonfa	Szászfa	Tác
Recsk	Simontornya	Százhalombatta	Tahitótfalu
Réde	Sióagárd	Szederkény	Taktabáj
Rédics	Siófok	Szedres	Taktaharkány
Regöly	Sirok	Szegi	Taktakéz
Rém	Solt	Szegilong	Taliándörög
Remeteszőlős	Soltszentimre	Székely	Tállya
Répáshuta	Soltvadkert	Székelyszabar	Tamási
Resznek	Solymár	Székesfehérvár	Tápiógyörgye
Rétság	Som	Szekszárd	Tápiószéle
Révfülöp	Somogyapáti	Szelevény	Tápiószőlős
Rezi	Somogyegres	Szemenye	Táplánszentkereszt
Ricse	Somogyfajsz	Szemere	Tapolca
Romhány	Somogyjád	Szendehely	Tarcal
Rózsály	Somogyegyes	Szendró	Tard
Rózsaszentmárton	Somogytúr	Szenna	Tardona
Rudabánya	Somogyvár	Szentantalfa	Tardos
Rum	Somogyzsitfa	Szentbalázs	Tarján
Ságvár	Soponya	Szentendre	Tárkány
Sajóbábony	Sopron	Szentgotthárd	Tarnabod
Sajóecseg	Sopron-Balf	Szentgyörgyvölgy	Tarnalelesz
Sajókápolna	Sopronharpács	Szentistván	Tarnaméra
Sajókaza	Sopronkövesd	Szentkirály	Tarnaörs
Sajókeresztúr	Söpte	Szentlászló	Tarnaszentmária
Sajólád	Sormás	Szentlisló	Tárnok
Sajólászlófalva	Sóskút	Szentlőrinc	Táska
Sajónémeti	Söjtör	Szepetnek	Tass
Sajópálfa	Sukoró	Szeremle	Taszár
Sajópetri	Súr	Szerencs	Tata

Tatabánya	Tornaszentjakab	Vép
Tataháza	Tornyosnémeti	Verpelét
Tázlár	Tornyospálca	Versend
Téglás	Torony	Vérteshoglár
Telki	Tószeg	Vértessomló
Tengelic	Tótszerdahely	Vértesszőlős
Tenk	Tök	Vése
Tépe	Töltéstava	Veszprémgalsa
Tereske	Törökbálint	Vezseny
Teskánd	Törökszentmiklós	Villány
Tét	Törtel	Vindornyafok
Tibolddaróc	Töttös	Visegrád
Tihany	Tunyogmatolcs	Visonta
Tinnye	Túrkeve	Vitnyéd
Tiszaalpár	Túrricse	Vizsoly
Tiszabábolna	Tuzsér	Vonyarcvashegy
Tiszabercel	Türje	Zádorfalva
Tiszabezdéd	Tyukod	Zagyvarékas
Tiszabő	Ukk	Zagyvaszántó
Tiszadada	Uszód	Záhony
Tiszaderzs	Újfehértó	Zákányfalu
Tiszaeszlár	Újiráz	Zalaapáti
Tiszaföldvár	Újléta	Zalabér
Tiszafüred	Újpetre	Zalaboldogfa
Tiszagyenda	Újsolt	Zalacsány
Tiszaigar	Újszász	Zalaegerszeg
Tiszajenő	Újszentmargita	Zalahaláp
Tizsakanyár	Újszilvás	Zalaháshágy
Tizsakarád	Újtelek	Zalakaros
Tizsakécske	Újudvar	Zalakomár
Tizsakürt	Üröm	Zalalövő
Tizsaladány	Vadosfa	Zalaszabar
Tizsalök	Vágáshuta	Zalaszántó
Tizsalúc	Vajdácska	Zalaszentbalázs
Tizsanána	Vajszló	Zalaszentgrót
Tiszaörs	Vállaj	Zalaszentgyörgy
Tiszapalkonya	Vámosgyörk	Zalaszentiván
Tiszapüspöki	Vámosoroszi	Zaláta
Tiszaroff	Vámospércs	Zalatárnok
Tiszasas	Vámosújfalu	Zalavár
Tiszasüly	Vámosszabadi	Zamárdi
Tiszaszalka	Varbó	Zámoly
Tiszaszentimre	Várdomb	Zánka
Tiszaszőlős	Városföld	Zaránk
Tiszatardos	Vasalja	Zomba
Tiszatenyő	Vásárosdombó	Zsáka
Tiszaug	Vásárosfalu	Zsámbék
Tiszaújváros	Vásárosnamény	Zsana
Tiszavárkony	Vaskút	Zselicszentpál
Tiszavasvári	Vaspör	
Tokaj	Vasvár	
Tolcsva	Vasszécseny	
Tolna	Vasszentmihály	
Tolnanémedi	Vát	
Tomajmonostora	Vatta	
Tompa	Vécs	
Tordas	Velence	

1.2. Invitel szolgáltatási területén

Acsa	Bátonyterenye	Csorvás	Epöl
Adásztevel	Battonya	Csót	Ercsi
Adony	Béb	Csögle	Erdőkertes
Adorjánháza	Bejcggyertyános	Csömör	Erdőkürt
Ajka	Békás	Csöngé	Erdőtarcsa
Alap	Békés	Csörög	Esztergom
Alattyán	Békéscsaba	Csővár	Etes
Algyő	Békéssámson	Dabrony	Fábiánsebestyén
Almáskamarás	Békésszentandrás	Dág	Farkasgyepű
Alsószentiván	Bélmegyer	Dáka	Felgyő
Alsótold	Beloianisz	Dány	Felsőtold
Ambrózfalva	Bér	Daruszentmiklós	Fenyőfő
Annavölgy	Berhida	Dég	Ferencszállás
Apácatorna	Bernecebaráti	Délegyháza	Forráskút
Apaj	Besnyő	Derekegyház	Fót
Apátfalva	Biharugra	Deszk	Földeák
Áporka	Boba	Dévaványa	Füzesgyarmat
Árpádhalom	Bokor	Devecser	Gádos
Ásotthalom	Bordány	Doba	Galgagyörk
Aszód	Borgáta	Doboz	Galgahévíz
Bag	Borszörcsök	Dóc	Galgamácsa
Bajna	Borzavár	Domaszék	Ganna
Bajót	Bögöt	Dombegyház	Garáb
Bakonybél	Bögöte	Dombiratos	Gecse
Bakonygyirót	Bucsa	Domony	Gérce
Bakonyjákó	Buják	Dorog	Gerendás
Bakonykoppány	Cece	Dorogháza	Geszt
Bakonynána	Cellödömök	Döbrönte	Gic
Bakonyoszip	Cered	Dömös	Göd
Bakonypéterd	Csabacsúd	Dömsöd	Gödöllő
Bakonypölöske	Csabaszabadi	Dudar	Gyomaendrőd
Bakonyság	Csajág	Duka	Gyula
Bakonyszentiván	Csanádalberti	Dunaharaszti	Hajmáskér
Bakonyszentkirály	Csanádapáca	Dunakeszi	Halásztelek
Bakonyszentlászló	Csanádpalota	Dunaújváros	Halimba
Bakonyszücs	Csánig	Dunavarsány	Hantos
Bakonytamási	Csanytelek	Ecseg	Hárskút
Baks	Csárdaszállás	Ecsegfalva	Hegyfalva
Balástya	Csécse	Egeralja	Héhalom
Balatonalmádi	Csehbánya	Egyházasdengeleg	Herend
Balatonfőkajár	Csengele	Egyházasgerge	Hévízgyörk
Balatonfűzfő	Csénye	Egyházashetye	Hidegkút
Balatonkenese	Cserhátszentiván	Egyházaskesző	Hódmezővásárhely
Balatonvilágos	Csesznek	Elek	Hollókő
Bánd	Csetény	Előszállás	Homokbödöge
Baracs	Csolnok	Endrefalva	Hosszúpereszteg
Bárna	Csomád	Eperjes	Hunya
Barnag	Csongrád	Eplény	Igar

Ikervár	Kemenesmihályfa	Külsővat	Mezőkomárom
Iklad	Kemenespálfa	Küngös	Mezőkovácsháza
Ipolydamásd	Kemenessömjén	Lábatlan	Mezőlak
Ipolytarnóc	Kemenesszentmárt	Lajoskomárom	Mezőszilas
Ipolytölgyes	on	Lázi	Mihálygerge
Isaszeg	Kemenesszentpéter	Leányvár	Mihályháza
Iszkáz	Kenyeri	Letskés	Mindszent
Ivánca	Kerepes	Litér	Mogyoród
Jákfa	Kerta	Litke	Mogyorósbánya
Jánosháza	Kertészsziget	Lókút	Mórahalom
Jánoshida	Kesztölc	Lórév	Murony
Jásd	Kétegyháza	Lovászipatona	Nagyacsád
Jászágó	Kétsoprony	Lőkösháza	Nagyalásony
Jászsós-szentgyörgy	Kevermes	Lucfalva	Nagybánhegyes
Jászapáti	Királyhegyes	Ludányhalászi	Nagybárcsány
Jászárokszállás	Királyszentistván	Magyarbánhegyes	Nagybörzsöny
Jászberény	Kisapostag	Magyarcsanak	Nagydém
Jászboldogháza	Kisbágyon	Magyardombegyház	Nagyér
Jászdózsa	Kisbárcsány	Magyargéc	Nagyesztergár
Jászfelső-szentgyörgy	Kisberzsény	Magyargencs	Nagygyimót
Jászfényszaru	Kiscsász	Magyarpolány	Nagykamarás
Jászivány	Kisdombegyház	Majosháza	Nagykarácsony
Jásziákóhalma	Kishartyán	Makád	Nagykeresztúr
Jászkisér	Kiskunlacháza	Makó	Nagylak
Jászládány	Kislőd	Malomsok	Nagylóc
Jászszentandrás	Kismaros	Marcaltó	Nagylók
Jásztelek	Kisnémedi	Márcaltó	Nagymágocs
Jobbágyi	Kispirit	Máriahalom	Nagymaros
Káld	Kissomlyó	Márianosztra	Nagypirit
Kálló	Kistarcsa	Márkháza	Nagysáp
Káloz	Kistelek	Márkó	Nagysimonyi
Kamond	Kiszombor	Maroslele	Nagyszénás
Kamut	Kisszőlős	Mártély	Nagytarcsa
Karakó	Klárafalva	Mátramindszent	Nagytevel
Karakószörcsök	Kolontár	Mátranovák	Nagytőke
Karancsalja	Kondoros	Mátraszele	Nagyvázsony
Karancsberény	Kosd	Mátraszőlős	Nagyvenyim
Karancsbeszi	Kóspallag	Mátraterenye	Nemesgörzsöny
Karancslapujtő	Kozárd	Mátraverebély	Nemeskeresztúr
Karancsság	Köcsk	Medgyesbodzás	Nemeskocs
Kardos	Körösladány	Medgyesegyháza	Nemesvámos
Kardoskút	Körösnagyharsány	Megyerhíd	Nemesszalók
Kartal	Köröstarcsa	Meggyeskovácsi	Németbánya
Kaszaper	Körösújfaló	Méhkerék	Nemti
Kazár	Kötegyán	Mencshely	Nick
Keléd	Kövegy	Mersevát	Nógrádmegyer
Kemence	Kulcs	Mesteri	Nógrádsipek
Kemeneshőgyész	Kunágota	Mezőberény	Nógrádszakál
Kemeneskápolna	Kup	Mezőfalva	Nóráp
Kemenesmagasi	Kutasó	Mezőgyán	Noszlop
	Kübekháza	Mezőhegyes	Nyárad

Nyergesújfalú	Rácalmás	Szentes	Vácszentlászló
Nyirád	Ráckeresztúr	Szentgál	Vajta
Nyőgér	Ráckeve	Szentkirályszabadja	Valkó
Óföldreák	Rád	Szergény	Vámoscsalád
Okány	Rákócziabánya	Szigetbecse	Vámosmikola
Olaszfalu	Répcelak	Szigetcsép	Vanyarc
Ópusztaszer	Répceszentgyörgy	Szigethalom	Vanyola
Orosháza	Rimóc	Szigetszentmárton	Várkesző
Oroszi	Románd	Szigetszentmiklós	Városlőd
Ostffyasszonyfa	Röszke	Szigetújfalú	Várpalota
Öcs	Ruzsa	Szilaspogony	Varsány
Ölbő	Ságújfalú	Szirák	Vásárosmiske
Órbottyán	Salgótarján	Szob	Vasegerszeg
Örménykút	Sámsonháza	Szokolya	Vashosszúfalú
Ősi	Sándorfalva	Szóc	Vaszar
Öskü	Sárbogárd	Szód	Végegyháza
Öttömös	Sáregres	Szódliget	Veresegyház
Palotás	Sárisáp	Szuha	Verőce
Pápa	Sarkad	Szurdokpüspöki	Verseg
Pápadereske	Sarkadkeresztúr	Takácsi	Veszprém
Pápakovácsi	Sárkeresztúr	Taksony	Veszprémfajsz
Pápasalamon	Sárosd	Tar	Veszprémvarsány
Pápateszer	Sárszentágota	Tarhos	Vésztő
Papkeszi	Sárvár	Tát	Vid
Pápoc	Sikátor	Telekgerendás	Vilonya
Pásztó	Sitke	Tés	Vinár
Pécel	Sóly	Tésa	Vizslás
Pecöl	Somlójenő	Tiszasziget	Vönöck
Penc	Somlósztőlő	Tokod	Vöröstó
Pénzesgyőr	Somlóvásárhely	Tokodaltáró	Zabar
Perkáta	Somlóvecse	Tokorcs	Zákányszék
Perőcsény	Somoskőújfalú	Tótkomlós	Zebegény
Pétfürdő	Sóshartyán	Tótvázsony	Zirc
Piliny	Sótony	Tököl	Zsadány
Piliscsév	Süttő	Tömörkény	Zsámbok
Pilismarót	Szabadegyháza	Tura	Zsédény
Pitvaros	Szabadhídvég	Tüskevár	Zsombó
Porpác	Szabadkígyós	Ugod	
Porva	Szada	Újkígyós	
Pósfa	Szalmatercs	Újszalonta	
Pula	Szápár	Újszentiván	
Pusztaföldvár	Szarvas	Úny	
Pusztamérges	Szarvasgede	Uraiújfalú	
Pusztamiske	Szatymaz	Úrkút	
Pusztamonostor	Szécsény	Üllés	
Pusztaothlaka	Szécsényfelfalu	Vác	
Pusztaszabolcs	Szeged	Vácduka	
Pusztaszer	Szeghalom	Vácegres	
Püspökhatvan	Szegvár	Váchartyán	
Püspökszilágy	Székkutas	Váckisújfalú	
Rábapaty	Szeleste	Vácrátót	

2. VDSL hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi lefedettsége település szerinti bontásban

2.1. Magyar Telekom szolgáltatási terület

Biatorbágy	Budapest XII.	Kaposvár	Szentendre
Budajenő	kerület – Városmajor	Kozármisleny	Szolnok
Budakeszi	Budapest XIV.	Körösszakál	Szombathely
Budapest II. kerület	kerület	Miskolc	Tapolca
– Pesthidegkút	Budapest XX.	Nagykanizsa	Telki
Budapest V. kerület	kerület	Nyíregyháza	Zalaegerszeg
Budapest IX. kerület	Budapest XXII.	Paks	
Budapest XI. kerület	kerület - Budafok	Pécs	
– Sashegy, Budafok	Debrecen	Székesfehérvár	

2.2. Invitel szolgáltatási terület

Annayölgy	Halásztelek	Nagyvenyim	Szigethalom
Battonya	Ikervár	Nyergesújfalú	Szigetszentmiklós
Békéscsaba	Jánosháza	Nyirád	Szob
Celldömölk	Jászárokszállás	Pápa	Szokolya
Csorvás	Jászberény	Porva	Sződ
Dévaványa	Kesztölc	Pusztaszabolcs	Sződliget
Dunaharaszti	Kistarcsa	Rácalmás	Taksony
Dunakeszi	Kistelek	Répcelak	Tát
Dunavarsány	Körösladány	Sándorfalva	Tokod
Elek	Lábatlan	Sárbogárd	Tokodaltáró
Ercsi	Litér	Sárisáp	Tököl
Esztergom	Majosháza	Sárvár	Újkígyós
Fót	Mezőberény	Szabadkígyós	Vác
Göd	Mezőfalva	Szada	Veszprém
Gödöllő	Mogyoród	Szarvas	Zirc
Gyomaendrőd	Nagyesztergár	Szeged	
Gyula	Nagymaros	Szentcs	

3. Koax hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi lefedettsége település szerinti bontásban

3.1. Magyar Telekom szolgáltatási terület

Abasár	Budapest II	Budapest XII	Budapest XX
Barabás	Budapest IV	Budapest XIII	Budapest XXII
Bátorliget	Budapest V	Budapest XIV	Budapest XXIII
Beregdaróc	Budapest VI	Budapest XV	Csegöld
Berkesz	Budapest VIII	Budapest XVI	Csépa
Beszterec	Budapest IX	Budapest XVII	Diósd
Budapest I	Budapest X	Budapest XVIII	Dunabogdány

Eperjeske	Nagyréde	Pócsmegyer	Tiszkerecseny
Érd	Nagyszakácsi	Pomáz	Tiszkürt
Gyöngyöshalász	Nagyszekeres	Pusztadobos	Tiszmogyorós
Gyöngyös-	Nyírbétek	Pusztazámor	Tiszanána
Mátrafüred	Nyírderzs	Ramocsaháza	Tiszarád
Gyöngyöspata	Nyíribrony	Recsk	Tiszasas
Hermánszeg	Nyírkércs	Remeteszőlős	Tiszaszalka
Hollád	Nyírlövő	Rohod	Tiszatelek
Jánkmajtis	Nyírmada	Solymár	Tiszaug
Kelevíz	Nyírmihálydi	Sóskút	Tiszavid
Kisköre	Nyírpilis	Szabolcsbáka	Újdombrád
Kisoroszi	Nyírvasvári	Szabolcsveresmart	Újkenéz
Kisszekeres	Olcsva	Szamossályi	Üröm
Kömlő	Ömböly	Szatomárcseke	Vaja
Lónya	Pálosvörösmart	Szelevény	Vámosgyörk
Mánd	Parád	Szenyér	Varászló
Marcali	Parádsasvár	Szücsi	Vasmegyer
Mezőladány	Penyige	Tahitótfalu	Visegrád
Nagyhalász	Perbál	Tákos	Zsarolyán
Nagykovácsi	Piliscsaba	Tinnye	

4. FTTH hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi lefedettsége település szerinti bontásban

4.1. Invitel szolgáltatási terület

Ajka	Gödöllő	Makó	Vác
Algyő	Gyula	Nagytarcsa	Veresegyház
Csömör	Jászárokszállás	Pápa	Veszprém
Dunakeszi	Jászberény	Szeged	
Fót	Kerepes	Szentes	
Göd	Kistarcsa	Szigetszentmiklós	

5. Mikrohullámú elérésen nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi lefedettsége település szerinti bontásban

Szolnok