

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSzF)

Internet Szolgáltatáshoz

RG-NetWorks Kereskedelmi és Szolgáltatói Kft.



Készítés dátuma: 2010. augusztus 1.

**Módosítás dátuma: 2011. november 2.
Hatályos: 2011.december 2. napjától.**

TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI	4
1.1. A Szolgáltató megnevezése	4
1.2. A Szolgáltató székhelye	4
1.3. A Szolgáltató hibabejelentő ügyfélszolgálati irodája	4
1.4. A Szolgáltató felügyeleti szerve	5
2. AZ ÁSZF TÁRGYA, HATÁLYA ÉS KÖZZÉTÉTELE	5
2.1. Tárgya	5
2.2. Személyi hatálya	5
2.3. Időbeli hatálya	5
2.4. Területi hatálya	5
2.5. Közzététel	5
3. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	5
3.1. A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői és rövid leírása	5
3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja	6
3.3. A szolgáltatás műszaki, földrajzi és időbeli feltételei	6
3.4. A Szolgáltató által biztosított Előfizető-i végberendezések	6
4. A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE	6
4.1. A szolgáltatások minőségi célértékei	6
4.2. A szolgáltatás minőségi követelményei	6
5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	7
5.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	7
5.2. Az Előfizetői Szerződés módosítása	8
5.3. Áthelyezés	9
5.4. Átírás	10
5.5. Számlázási cím módosítása	10
5.6. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében	10
6. SZÜNETELÉS, KORLÁTOZÁS A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN BEKÖVETKEZŐ, VAGY EGYÉB OKBÓL	10
6.1. Szünetelés az Előfizető kérelmére	11
6.2. Szünetelés egyéb okból	11
6.3. Díjfizetés a szünetelés ideje alatt	11
6.4. A szolgáltatás korlátozása	12
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE	12
7.1. Felmondás az Előfizető részéről.....	12
7.2. Felmondás a Szolgáltató részéről	13
7.3. A szerződés megszűnésének egyéb esetei	13
7.4. A Szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	14
8. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	14
8.1. Az Előfizető jogai	14
8.2. A Szolgáltató jogai	15
8.3. Az Előfizető kötelezettségei	15
8.4. A Szolgáltató kötelezettségei	16
9. SZERZŐDÉSSZEGÉS	19
9.1. Előfizető szerződésszegése	19
9.2. A Szolgáltató szerződésszegése	19

9.3.	<i>A késedelmes vagy hibás teljesítésért való szolgáltatói felelősség, jóváírás, kötbér.</i>	19
9.4.	<i>Kártérítés a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott kárért</i>	20
9.5.	<i>A Szolgáltatói felelősség kizárása</i>	20
10.	VIS MAIOR	20
11.	EGYEBEK	21
11.1.	<i>Irányadó jogszabályok</i>	21
11.2.	<i>Jogviták rendezése</i>	21
12.	MELLÉKLETEK	22
	<i>1. számú melléklet: Fogalmi meghatározások</i>	1
	<i>2. számú melléklet: A rendszer rendelkezésre állás számítása</i>	1
	<i>3. számú melléklet: Előfizetői Szerződés</i>	1
	<i>4. számú melléklet: Díjszabás</i>	1
	<i>5. számú melléklet: Tisztességes Használat Irányelv Rendszer (Fair Use Policy)</i>	1
	<i>6. számú melléklet: A hibabejelentő ügyfélszolgálat működése, bejelentések, reklamációk intézése</i>	1
	<i>7. számú melléklet: Az Internet szolgáltatás szolgáltatási és igénybevételi irányelvei</i>	1
	<i>8. számú melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói</i>	1

Általános Szerződési Feltételek Internet Szolgáltatáshoz

A RG NetWorks Kereskedelmi és Szolgáltatói Kft. a jelen általános szerződési feltételekkel (a továbbiakban: ÁSZF) szabályozza a Szolgáltató igénybevehető Internet távközlési szolgáltatásainak körét, az igénybevétel feltételrendszerét, az Előfizetők jogait és kötelezettségeit.

Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény a Polgári Törvénykönyv és a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő egyéb hatályos jogszabályok figyelembevételével készült, és a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban a hírközlési törvény előírásainak megfelelő módon módosítható.

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

1.1. **A Szolgáltató megnevezése**

RG NetWorks Kereskedelmi és Szolgáltatói Kft.

Rövidített név: RG NetWorks Kft.

1.2. **A Szolgáltató székhelye**

1146 Budapest, Dózsa György út 1. II. em.

1.3. **A Szolgáltató hibabejelentő ügyfélszolgálati irodája**

Címe

7623 Pécs, Athinay út 34.

Telefonszámai

+36 72 315 331 (H-P, 8-16-ig)

+36 40 640 000 (H-P, 8-16-ig)

+36 30 49 59 646 (0-24 H-V-ig)

Fax száma

+36 72 510 659

Ügyfélkapu:

www.vannet.hu (számlainformációk)

Elektronikus hibabejelentés:

Support@vannet.hu

Support.rgnet.hu

A telefonos hibabejelentő ügyfélszolgálat működési rendje

Minden nap 0 - 24 óra között

1.4. A Szolgáltató felügyeleti szerve

Nemzeti Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.75.

Telefon: +36 1 457 71 00 Telefax: +36 1 356 55 20

2. AZ ÁSZF TÁRGYA, HATÁLYA ÉS KÖZZÉTÉTELE

2.1. Tárgya

Az RG NetWorks Kft. által nyújtott, közcélú Internet távközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeinek, a szerződő felek jogainak és kötelezettségeinek meghatározása.

2.2. Személyi hatálya

Az ÁSZF hatálya kiterjed az RG NetWorks Kft.-re (a továbbiakban: "Szolgáltató" vagy „RG NetWorks Kft."), valamint a Szolgáltató-val távközlési szolgáltatások igénybevételére szerződő jogi és magánszemélyre, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezetre (a továbbiakban: "Előfizető").

2.3. Időbeli hatálya

A jelen ÁSZF a Nemzeti Hírközlési Hatóság által történt nyilvántartásba vételét követő napon lép hatályba. Az ÁSZF akkor veszti hatályát, ha a Szolgáltató e szabályzat alapján nyújtott szolgáltatását a Nemzeti Hírközlési Hatóság a nyilvántartásból törli.

2.4. Területi hatálya

Az ÁSZF Magyarország területén nyújtott, a 3. pontban leírt Internet szolgáltatásokra vonatkozik.

2.5. Közzététel

Az ÁSZF a hibabejelentő ügyfélszolgálaton, valamint a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál, az Interneten, a Szolgáltató honlapján (www.vannet.hu) megtekinthető.

3. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

3.1. A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői és rövid leírása

A szolgáltatás TEÁOR kódja:

6130 Műholdas távközlés

A szolgáltatás általános meghatározása:

A Szolgáltató olyan adatátviteli szolgáltatása, mely keretében az Internet hozzáférés feltételeit biztosítja, a Szolgáltató által műholdas távközlési kapcsolatokkal kialakított, tipikusan csillag topológiában, alapvetően távközlési műhold(ak) felhasználásával.

A szolgáltatás technológiai fogalmi meghatározásai

A szolgáltatások technológiai fogalmi meghatározásait az 1. számú melléklet tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizetők a szolgáltatásokat berendezéseik közvetlen csatlakoztatásával vehetik igénybe az adott hozzáférési (Access) pontban.

3.3. A szolgáltatás műszaki, földrajzi és időbeli feltételei

A szolgáltatás Magyarország területére terjed ki.

Amíg a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtására, a szolgáltatás igénybevételének nincs időbeli korlátja.

3.4. A Szolgáltató által biztosított Előfizető-i végberendezések

Az Előfizetőnél elhelyezett, a szolgáltatáshoz tartozó végberendezések (VSAT terminál), melyeket az Előfizető számára a Szolgáltató biztosít, EU konform minősítéssel és a Nemzeti Hírközlési Hatóság jóváhagyásával működnek.

4. A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE

4.1. A szolgáltatások minőségi célértékei

Az átvitel-technikai rendszerrel szemben támasztott minimális követelmények:

Az átvitel-technikai rendszer rendelkezésre állás

A Szolgáltató vállalja, hogy az átadási pontok technikai rendelkezésre állási értéke, a teljes rendszerre vonatkoztatva éves szinten jobb, 99,5% (ld. 1. sz. melléklet 1.1.15 pontja), és így a Szolgáltató hibájából történő kiesés nem haladja meg az évi 4 napot.

A Szolgáltató által biztosított hozzáférési pontokon az Internet hálózat elérhetőségének biztonsága 98 %

A Szolgáltató nem felelős a tőle független, közbe-iktatott, kapcsolódó hálózatok rendelkezésre állásáért és elérhetőségéért.

4.2. A szolgáltatás minőségi követelményei

Hozzáférés az Előfizető-i hozzáférési ponton

Az Előfizető az alapszolgáltatás hozzáférési díjának (előfizetési díj) fejében 24 órás, állandóan használható, hozzáférési lehetőséggel rendelkezik.

A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Az Előfizető számára a nap 24 órájában várakozás- és zavarmentesen biztosított a hozzáférés a jelen ÁSZF-ben rögzített feltételek szerint.

A hozzáférési pont megengedett forgalma

A hozzáférési pont megengedett forgalmát az Előfizetői Szerződés határozza meg.

Az Előfizetők megosztott erőforrásként veszik igénybe a szolgáltatás nyújtására a Szolgáltatónál rendelkezésre álló erőforrásokat (műholdkapacitás). A rendelkezésre álló erőforrásokat a Szolgáltató menedzselő rendszere által szabályozottan – amennyiben ettől az Előfizetői Szerződés külön nem tér el – az Előfizetők igénybevételi mértéküknek megfelelően, arányosan használják.

A szolgáltatás minden esetben a Fair Use Policy (Tisztességes Használati Elv Rendszer) szabályozása alapján történik (melléklet).

5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Az Előfizetői Szerződés mintáját a 3. számú melléklet tartalmazza.

5.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Ajánlattétel, szerződéskötés

Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a Szolgáltatás megrendelésére vonatkozó írásbeli igénylői bejelentés alapján kiadott írásbeli tájékoztatás, a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről az ezzel együtt kiadott, a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó írásbeli szerződéskötési ajánlat. A tájékoztatás önállóan, a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó írásbeli szerződéskötési ajánlat nélkül, nem minősül szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei

- az igénylő neve (cégszerű megnevezése), lakóhelye, tartózkodási helye (székhelye);
- a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye, a csatlakoztatni kívánt berendezések darabszáma;
- az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
- az igényelt szolgáltatás igénybevételének időszaka,
- az igényelt szolgáltatás(ok) segítségével használni kívánt alkalmazások technikai(informatikai) jellemzői;
- az igénybejelentés helye és időpontja.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a Szolgáltató - a bejelentés kézhez vételétől számított 10 munkanapon belül - 15 napos határidő megjelölésével felhívja az igénylőt.

Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az igénylőt haladéktalanul értesíteni köteles. Az igény további nyilvántartására a Szolgáltató nem köteles.

Szerződéses ajánlattétel

A Szolgáltató a megfelelő igénybejelentés kézhezvételétől számított 10 munkanapon belül az Előfizető részére postai úton – a Szolgáltató által aláírva - küldi el szerződéskötési ajánlatát.

A Szolgáltató ajánlati kötöttségének időtartama az ajánlat kézhezvételétől számított 30 naptári nap.

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli. A Szolgáltató szerződéskötési ajánlatot nem ad ki, ha

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a szolgáltatás igénybevételéből eredő

- díjtartozása van, vagy
- a korábbi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból egy éven belül mondta fel.

A szerződés tartama, és létrejötte

Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető. A legrövidebb szerződéses időtartam 1 (Egy) év. Kivételesen – a Szolgáltató egyedi mérlegelése alapján – ennél rövidebb időtartamú szerződés is köthető.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés ellenkező megállapodást nem tartalmaz, az Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt Előfizetői Szerződést.

A Szerződés hatálybalépésével a Szolgáltató és az Előfizető között az Előfizető-i jogviszony létrejött.

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizető-i adatok listája

A szerződés megkötéséhez legalább az alábbi Előfizető-i adatok szükségesek

- az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), lakóhelye, tartózkodási helye (székhelye), számlázási címe, az Előfizető hívószáma;
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési ideje, helye;
- a nem természetes személy Előfizető cégkivonata, vagy a cégjegyzékbe be nem jegyezhető személy esetén, azonosítását nyújtó, egyéb nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, vagy annak hiteles másolata (minden esetben 30 napnál nem régebbi) és eredeti aláírási címpéldány;
- az Előfizető bankszámlaszáma;
- a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye,
- a csatlakoztatni kívánt berendezések darabszáma, típusa;
- korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetében a törvényes képviselő e pont szerinti személyes adatai.

5.2. Az Előfizetői Szerződés módosítása

A Felek megállapodásával

Az Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről

Az ÁSZF egyoldalú módosítása a Szolgáltató részéről:

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az ÁSZF egyoldalú módosítására:

- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az ÁSZF-et módosítja, köteles a módosításról a jelen Általános Szerződési Feltételek előírásainak megfelelően az Előfizetőt legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíteni és tájékoztatni a felmondás lehetőségéről. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 15 napon belül a Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírása;
- a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- a közzétett ÁSZF elérhetősége;
- ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Előfizető-i szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összege.
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamon keresztül igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a meghatározott értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizető-i díj csökken.

Az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása a Szolgáltató részéről:

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

- ha az Előfizetői Szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás műszaki feltételei – a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit vagy minőségi célértékeit nem befolyásoló módon - megváltoznak, vagy árváltozás történik,
- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja, vagy azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja

A módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását

Amennyiben az Előfizető a Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítással kapcsolatban, a fentiekben meghatározott felmondás jogával nem él és a Szolgáltatást folyamatosan továbbra is igénybe veszi, magatartása ráutaló magatartásnak minősül és az Előfizetői Szerződés a módosított feltételekkel tovább érvényes. Ez nem eredményezheti az Előfizető részére többletterhet jelentő, új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését.

5.3. Áthelyezés

Áthelyezést az Előfizetőnek írásban kell kérnie. Ha az Előfizető az Előfizető-i hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató köteles annak teljesíthetőségét megvizsgálni. Amennyiben a végrehajtás műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a hiányzó feltétel és a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Ez esetben az Előfizető-i hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az Előfizető-i jogviszony szünetel.

Ha a változtatásnak műszaki akadálya van, akkor az Előfizető dönt a szerződés

fenntartásáról, vagy felmondásáról. Amennyiben a változtatásnak műszaki akadálya nincs, akkor ezt a változtatást a Szolgáltató - az áthelyezés Előfizető által elfogadott költségkalkuláció szerinti költségeinek, az áthelyezést megelőző megtérítése esetén - az áthelyezés iránti kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül végrehajtja.

5.4. **Átírás**

Ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, a jogutód az Előfizetői Szerződésben a korábbi Előfizető helyébe léphet (átírás), amennyiben

- a jogutódlást eredeti okiratokkal igazolta, valamint
- kifizette a korábbi Előfizető esetleges tartozásait, és
- valamennyi adatát a szerződéskötésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával megadta a Szolgáltató részére.

Az átírás teljesítésének határideje – a fenti előfeltételek teljesülése esetén – az átírás iránti kérelem kézhezvételétől számított 30 nap. Az átírás megtörténtéről a Szolgáltató írásban értesíti a korábbi Előfizetőt amennyiben ez lehetséges.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Az átírási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató késedelmes naponként az átírási díj harmincadának – de legfeljebb az átírási díjnak - megfelelő összegű kötbért tartozik fizetni az Előfizető részére.

5.5. **Számlázási cím módosítása**

A számlázási cím módosítását az Előfizető írásban jelenti be a Szolgáltató-nak küldött levélben. A Szolgáltató a számlázási cím átírását az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 10 napon belül teljesíti.

5.6. **Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében**

Az Előfizető bármely adatában bekövetkezett változást köteles a Szolgáltató-nak haladéktalanul írásban bejelenteni. Amennyiben fenti adatszolgáltatásnak az Előfizető nem, vagy késedelmesen tesz eleget, a jogkövetkezmények kizárólag őt terhelik.

Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól nem mentesíti.

Az Előfizető módosíthatja az Előfizetői Szerződésbe foglalt adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát.

Ha az Előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez, és ezt a hozzájárulást visszavonja, a Szolgáltató vállalja, hogy a visszavonás kézhezvételét követően az Előfizető adatait a továbbiakban ennek megfelelően kezeli. Ebben az esetben felvilágosítást a letiltott adatokról nem ad, kivéve azt a rendelkezést, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával az Előfizető feltétlen hozzájárulását adta ahhoz, hogy szerződéses kötelezettségeinek megszegése esetén, a Szolgáltató a szükséges Előfizető-i adatokat szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Előfizető azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

6. SZÜNETELÉS, KORLÁTOZÁS A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN BEKÖVETKEZŐ, VAGY EGYÉB OKBÓL

A Szolgáltatás szünetelhet az Előfizető kérésére, vagy a Szolgáltató érdekkörébe

bekövetkező és/vagy egyéb okból, különösen az alábbi esetekben:

6.1. Szünetelés az Előfizető kérelmére

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére a Szolgáltatást szünetelteti, a szünetelés időtartama:

- természetes személy Előfizetőnél nem lehet kevesebb 1 hónapnál, és nem lehet hosszabb, mint 3 hónap
- nem természetes személy Előfizetőnél nem lehet kevesebb 1 hónapnál, és nem lehet hosszabb, mint 3 hónap.

Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető által fizetendő díjat a 4. sz. melléklet tartalmazza.

6.2. Szünetelés egyéb okból

A Szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező és/vagy egyéb okból szünetel:

- a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Ez a szünetelés – melyről a Szolgáltató az Előfizetőt a szüneteltetést legalább 15 nappal megelőző értesíteni köteles - naptári hónaponként 24 órát nem haladja meg,
- Feleken kívül álló, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorizmus-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon,
- olyan okok miatt, amelyek az Előfizető érdekkörében merülnek fel, illetve azok a problémák, amelyek a Szolgáltatás határfelületén kívül esnek, kivéve, ha azt a Szolgáltató által biztosított berendezés okozta,
- bármi olyan eszköznek a meghibásodása, amelynek biztosítása Előfizető felelősségi körébe tartozik (pl.: tápfeszültség kimaradása, stb.),
- harmadik személyek károkozása, vagy általuk elkövetett lopás miatt,
- a szolgáltatást nyújtó rendszerben létrejött, de a Szolgáltató érdekkörén kívüli üzemszünet esetén, feltéve, hogy Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz az üzemszünet elhárítására,
- egyedi, egyébként szabályosan működő VSAT állomás üzemkiesése esetén, amely az Előfizető magatartása, vagy mulasztása miatt következik be,
- a Szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett berendezések rendszerre történő csatlakoztatása miatt,
- a HUB állomás megelőző karbantartási munkálatai ideje alatt,
- az előre látható, de a Szolgáltató által nem befolyásolható események (Nap-Műhold együttállás, havazás) miatt,
- a műhold elérhetetlensége természeti vagy emberi beavatkozás okozta katasztrófa, valamint a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból történt műhold működés kimaradása miatt,

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződésben rögzített kötelezettségeit megszegi, és a Szolgáltató írásbeli felszólításának kézhezvételétől számított 3 napon belül a szerződésszegést nem szünteti meg.

6.3. Díjfizetés a szünetelés ideje alatt

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok – ide nem értve az esetleges karbantartást –

miatt kerül sor a szünetelésre, vagy mindkét fél érdekkörén kívül esik a szünetelés oka, az Előfizető nem köteles a szünetelés időtartamára díjat fizetni.

Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelési okok esetén az Előfizető a 4. sz. mellékletben meghatározott szüneteltetési díjat, tartozik viselni.

6.4. A szolgáltatás korlátozása

Az Előfizető-i szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizető-i szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult, ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
 - az Előfizető az Előfizető-i hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy
 - nem megfelelő csatlakozási felülettel (interfészsel) rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
 - vagy olyan berendezést, szoftvert üzemeltet, mely az egyenletes erőforrás-megosztás elvet megsérti, használatával az Előfizetőt más Előfizetővel szemben meg nem engedett előnyhöz juttatja, vagy a Szolgáltató szolgáltatási színvonalát rontja,
- az Előfizetőnek a 30 napos fizetési felszólítást meghaladó időtartamú esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott 3 (három) havi hozzáférési díjnak megfelelő mértékű vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére az előzőek szerinti korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 4. számú mellékletének 1.1.6. pontjában meghatározott díjat számol fel.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

7.1. Felmondás az Előfizető részéről

Határozatlan idejű szerződés

Az Előfizető jogosult a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződést indokolás nélkül - 30 (Három) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani. Ebben az esetben az Előfizető a felmondási időre jutó szolgáltatási díjat köteles megfizetni.

Határozott idejű szerződés

A határozott időre kötött Előfizetői Szerződést az Előfizető rendes felmondással nem mondhatja fel. A Határozott idejű Előfizetői Szerződést az Előfizető a rendkívüli felmondással (azonnali hatállyal) a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetében felmondhatja.

7.2. **Felmondás a Szolgáltató részéről**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napi felmondási idővel mondhatja fel.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén 15 napos felmondási határidővel mondhatja fel az Előfizetői Szerződést, ha

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető a szerződésszegést a jogkövetkezményre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre történő 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.
- A Szolgáltató írásban, tértivevényes levélben köteles a szolgáltatást felmondani.

A Szolgáltató általi felmondás tartalmazza:

- a felmondás indokát
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítettte ki.

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 5000-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000-ft-ot, vagy ha
- az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Mind a határozatlan, mind a határozott időtartamú szerződés 15 napos határidővel felmondható, ha az Előfizető felszámolás, végelszámolás, csődeljárás alatt áll.

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett 3 havi hozzáférési díj összegéig terjedő biztosítékot kérni, vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg a korlátozás nem akadály a felmondásnak amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

7.3. **A szerződés megszűnésének egyéb esetei**

A szerződés megszüntethető a Felek közös megegyezésével, továbbá a következőkben felsorolt esetekben megszűnik:

- a) az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén,

- b) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésekor, vagy olyan nem általa kezdeményezett módosulása esetén, amely az Előfizetői Szerződés teljesítését és így a szolgáltatás nyújtását nem teszi lehetővé;
- c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén.

7.4. A Szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felek az Előfizetői Szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg, a Szolgáltatót a szerződés megszűnése esetén díj visszatérítési kötelezettség nem terheli.

8. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

8.1. Az Előfizető jogai

Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató az Előfizető adatait az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben adott hozzájárulása szerint, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvényben és a Szolgáltató által a jogszabályi előírásoknak megfelelően elkészített adatbiztonsági szabályzatában foglaltak szerint kezeli. Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával feltétlen hozzájárulását adja ahhoz, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeit (így különösen a díjfizetést) nem teljesíti maradéktalanul, a Szolgáltató a szükséges és elégséges Előfizető-i adatokat szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Előfizető azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben hozzájárulását adhatja, hogy adatait a Szolgáltató, saját referenciájaként nyomtatott formában, vagy elektronikusan közzétegye.

A Szolgáltató az Előfizető személyes adatainak kezeléséről, valamint azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik, továbbá a veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az Előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről az Előfizetőt a 253/2001. (XII.18.) Korm. rendelet 2-3. §-aiban írtaknak megfelelően tájékoztatja.

Betekintési jog

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál lévő valamennyi rá vonatkozó adat megismerésére anélkül, hogy a Szolgáltatónak ismertetnie kellene a hozzáférési pontok közötti áramkörök vagy virtuális áramkörszakaszok tényleges útját.

Használat átengedése más részére

Az Előfizető a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül a szolgáltatás igénybevételét nem engedheti át harmadik személynek, még időszakos használatra sem.

Amennyiben az Előfizető ennek ellenére mégis átengedi harmadik személy számára a szolgáltatás-hozzáférési pont használatát, az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségeikért továbbra is teljes mértékben felelős, és felelős minden olyan kárért is, amely a szolgáltatás igénybevételének átengedése nélkül nem következett volna be.

Az Előfizetői Szerződésben Szolgáltató és Előfizető megállapodhatnak abban, hogy Előfizető a Szolgáltatást igénybe vételét – ellenszolgáltatás ellenében – átengedi harmadik személynek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződésben részletesen meg kell határozni az átengedés feltételrendszerét, különös tekintettel a műszaki feltételekre.

8.2. A Szolgáltató jogai

Alvállalkozó igénybevétele

A Szolgáltató jogosult alvállalkozó igénybe vételére. Az alvállalkozó által nyújtott szolgáltatásért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga nyújtotta volna.

Az Előfizető nyilvántartása

Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek a szerződésben szereplő adatait nyilvántartani, azonban azokat csakis az Előfizetőnek az egyedi Előfizetői Szerződésben adott hozzájárulása, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben foglaltak szerint kezelheti. Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeit (így különösen a díjfizetést) nem teljesíti maradéktalanul, a Szolgáltató a szükséges Előfizető-i adatokat szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Előfizető azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadhatja.

A Szolgáltató a számlázáshoz szükséges Előfizető-i adatokat csak annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos (díjszámítási, elszámolási) előfizetési igény érvényesíthető vagy azok nyilvántartására jogszabály alapján köteles.

Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató jogosult az összes előfizető együttes forgalmát abból a célból folyamatosan mérni, hogy a Szolgáltatónál rendelkezésre álló erőforrásokat (műholdkapacitás, Internet gerinc stb.). a Szolgáltató menedzselő rendszere – amennyiben ettől az Előfizetői Szerződés külön nem tér el – az igénybevevő Előfizetők között arányosan ossza fel.

A Szolgáltató, az Előfizető forgalmát tartalmában nem figyeli.

A Szolgáltató, eszközei üzemének optimalizálása alapadatoként a teljes forgalom – minden Előfizető által generált forgalom összessége – alapján forgalmi statisztikákat készít.

8.3. Az Előfizető kötelezettségei

(Id. még a 6. sz. melléklet)

Engedélyezett felhasználói végberendezés csatlakoztatása

Az Előfizető a Szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződésben rögzíti a szolgáltatás-hozzáférési pontban alkalmazott felhasználói interfész, valamint a felhasználói végberendezés típusát, amelynek CE típusjóváhagyással kell rendelkeznie.

A szolgáltatói végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni, valamint az alábbiakban részletezett feltételeket saját költségére biztosítani:

- a kültéri berendezés elhelyezésére és rendeltetésszerű használatára alkalmas, a

- karbantartás céljára mindenkor elérhető helyszínt, kialakítási (építési) engedéllyel,
- a beltéri végberendezés elhelyezésére és rendeltetésszerű működésére, használatára alkalmas helyiséget,
- a szükséges infrastruktúrát (villamos energia, szünetmentes áramforrás, stb.),
- mindenkor a rendeltetésszerű működés körülményeit (pl. az antennatányér mindenkori tisztántartása, stb.).

Felelősség az összeköttetésen továbbított tartalomért

A Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés alapján kizárólagos használatra az Előfizetőnek átengedett áramkörökön, vagy virtuális áramkörszakaszokon, az Előfizető, vagy harmadik személy olyan jelet, jelzést, írást, képet, hangot vagy bármely természetű egyéb közleményt nem kezelhet (fogad, küld, tárol, stb.) amely bármilyen törvénybe ütközik - így különösen bűncselekményt valósít meg -és/vagy a közízlést sérti és/vagy bármilyen módon a Szolgáltatónak és/vagy harmadik személynek kárt okoz. A továbbított tartalomért való felelősség, kizárólag az Előfizetőt terheli.

Együttműködés a Szolgáltatóval

Az Előfizető előzetes értesítés alapján mindenkor köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató képviselői szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzés, karbantartás és/vagy a hibaelhárítás céljából a szolgáltatással érintett területre (így különösen épületbe, helyiségbe stb.) belépjenek, ott az általuk szükségesnek tartott munkálatokat elvégezzék. Az Előfizető a létesítményeire vonatkozó munka-, tűz-, baleset- és környezetvédelmi szabályzatait köteles a Szolgáltatónak átadni.

Amennyiben szolgáltatáshoz használt berendezések fenntartási munkáinak elvégzését akadályozó körülményt az Előfizető írásos felszólítás ellenére sem szünteti meg a Szolgáltató élhet a Szolgáltatás szüneteltetési, vagy az Előfizetői Szerződés felmondási jogával.

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató tulajdonát képező valamennyi berendezést, stb. a Szolgáltató részére haladéktalanul, rendeltetésszerű használatra alkalmas, sértetlen állapotban visszaadni, ellenkező esetben a Szolgáltató teljes kárát maradéktalanul megtéríteni.

Felelős őrzés

A Szolgáltató helyszínen elhelyezett berendezései az Előfizető felelős őrzésébe kerülnek, emiatt:

- az átadott eszközök megsemmisülése, harmadik személy általi eltulajdonítása, jogtalan elidegenítése esetében az Előfizető a berendezések teljes értékét téríti meg Szolgáltatónak.
- az átadott eszközök nem rendeltetésszerű használatából, vagy megrongálásából adódó javítható meghibásodása esetén az Előfizető a Szolgáltatónál felmerült javítási költségeket köteles kifizetni a Szolgáltató által kiadott számla alapján.

Díjfizetés

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért a 4. sz. mellékletben meghatározott díjakat köteles fizetni.

8.4. A Szolgáltató kötelezettségei

Hozzáférés létesítése

Amennyiben az Előfizetői Szerződés ellenkező megállapodást nem tartalmaz a Szolgáltató

által az Előfizető részére kiállított egyszeri díjakat tartalmazó számla kiegyenlítésétől számított 30 (harminc) munkanapon belül köteles az összeköttetést kiépíteni, és a Szolgáltatást megkezdeni.

Kiegészítés: Amennyiben az Előfizető „szereld magad” módozatban kéri az eszközöket, azaz a telepítési munkát vállalja saját felelősségre, a számlakiegyenlítést követően a Szolgáltatónak az Előfizető rendelkezésére kell állítania a berendezéseket 30 (harminc) munkanapon belül.

A szolgáltatás teljesítése

Alapszolgáltatás

A szolgáltatás: Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása műholdas adatátvitellel

A szolgáltatási ponton (az Előfizető lakhelyén, telephelyén) a Szolgáltató üzembe helyez egy műholdas terminált (VSAT terminál). A terminál kültéri, beltéri egységből és a kettőt összekötő kábelekből áll. A kültéri egység egy parabola antennát, az antenna szükséges tartószerelvényeit és egy kombinált műholdas adó-vevő fejet tartalmaz. A beltéri egység 230V-os hálózati tápellátást igényel, teljesítmény felvétele 100W alatt van.

Az Előfizető számítógépe a beltéri egység Ethernet portjához csatlakozik (RJ45 csatlakozó). Az Előfizető számítógépnek Ethernet illesztővel és az Internet eléréséhez (és a szerződött szolgáltatások igénybevételéhez) szükséges hardver és szoftver eszközökkel kell rendelkeznie.

Az Előfizető és a Szolgáltató erre irányuló megállapodása alapján az Előfizető helyi számítógép hálózatával (LAN) is csatlakozhat a VSAT terminál beltéri egységéhez.

Egy VSAT terminál névleges adatátviteli sebességét - a beltéri egység Ethernet portján - az Előfizetői Szerződés tartalmazza.

A VSAT szolgáltatás átlagos késleltetési ideje:

- KU-sávós (1-4 Mbit/s-os csomagok) esetén: 1000 ms
- KA-sávós (6-10Mbit/s-os csomagok) esetén: 800 ms

A késleltetés a műholdas adatátviteli technológiától függően többszöröse is lehet, de kedvező irányba is változhat.

Az Előfizetőnél elhelyezett, a szolgáltatáshoz tartozó végberendezések üzemképességének biztosítása – amennyiben az Előfizetői Szerződés másképpen nem rendelkezik – a Szolgáltató feladata.

Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató - külön szerződés, illetve szerződés kiegészítésben foglalt feltételek alapján – az alapszolgáltatáson felül az alábbi – kiegészítő - szolgáltatások nyújtását vállalja (csomag szerűen):

Minimál tárhely

- 50 MB passzív webtárhely (statikus honlap fut rajta)
- Teljes körű domain név szolgáltatás (DNS 1,2)
- 1 db domain név kezelésre (.hu)
- Aldomain kezelés (korlátlan)
- Korlátlan adatforgalom
- Webalapú fájl kezelő (weboldal feltöltésére, oldalak szerkesztésére)
- FTP tárhely

- Apache webserviz
- Sun Solaris 10
- MySQL adatbázis szerver
- 5 db e-mail postafiók és korlátlan számú e-mail alias
- CATCH-ALL e-mail cím
- Korlátlan – webtárhelytől független - e-mail tárterület (Ideiglenesen korlátlan: 500 MB fölött a 3 hónapnál régebbi levelek törlésre kerülnek)
- Webmail felület
- Korlátlan e-mail továbbítás
- POP3 / IMAP
- E-mail vírus szűrés

Start tárhely

- 250 MB passzív webtárhely (statikus honlap fut rajta)
- Teljes körű domain név szolgáltatás (DNS 1,2)
- 1 db domain név kezelésre (.hu)
- Aldomain kezelés (korlátlan)
- Korlátlan adatforgalom
- Webalapú fájl kezelő (weboldal feltöltésére, oldalak szerkesztésére)
- FTP tárhely
- Apache webserviz
- Sun Solaris 10
- MySQL adatbázis szerver
- 15 db e-mail postafiók és korlátlan számú e-mail alias
- CATCH-ALL e-mail cím
- Korlátlan - webtárhelytől független - e-mail tárterület (Ideiglenesen korlátlan: 500 MB fölött a 3 hónapnál régebbi levelek törlésre kerülnek)
- Webmail felület
- Korlátlan e-mail továbbítás
- POP3 / IMAP
- E-mail vírus szűrés

Partner tárhely

- 500 MB aktív webtárhely (dinamikus honlap fut rajta)
- Teljes körű domain név szolgáltatás (DNS 1,2)
- 1 db domain név kezelésre (.hu)
- Aldomain kezelés (korlátlan)
- Korlátlan adatforgalom
- Webalapú fájl kezelő (weboldal feltöltésére, oldalak szerkesztésére)
- FTP tárhely
- Apache webserviz
- Sun Solaris 10
- MySQL adatbázis szerver
- 25 db e-mail postafiók és korlátlan számú e-mail alias
- CATCH-ALL e-mail cím
- Korlátlan - webtárhelytől független - e-mail tárterület (Ideiglenesen korlátlan: 500 MB fölött a 3 hónapnál régebbi levelek törlésre kerülnek)
- Webmail felület
- Korlátlan e-mail továbbítás
- POP3 / IMAP
- E-mail vírus szűrés

Adatszolgáltatás az Előfizető kívánságára

Az Szolgáltató az Előfizető összeköttetésére vonatkozó – a 2. számú melléklet alapján meghatározott - műszaki és megbízhatósági adatokat az Előfizető számára kérésére megadja.

9. SZERZŐDÉSSZEGÉS

9.1. Előfizető szerződésszegése

Az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a Szolgáltató – a feltételek fennállása esetén – a 7. és 9. pontban szabályozott feltételekkel jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, vagy a szolgáltatást korlátozni.

9.2. A Szolgáltató szerződésszegése

Szolgáltató szerződésszegése abban az esetben valósul meg, ha a Szolgáltatónak felróható okból a szolgáltatás

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) működésképtelen, vagy
- c) a Szolgáltató nem teljesíti az Előfizetői Szerződés egyéb feltételeit

9.3. A késedelmes vagy hibás teljesítésért való szolgáltatói felelősség, jóváírás, kötbér

1.

A Szolgáltató késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az Előfizető részére a hibás teljesítéssel érintett összeköttetés havi díjából a következő havi számlában jóváír, amennyiben a hibát az Előfizető-i szolgáltatás-hozzáférési pont működésképtelensége okozza, és a hibaelhárítás meghaladja a hiba bejelentésétől számított 15 napot, az 5. sz. melléklet 1.1,3 pontja figyelembevételével.

A jóváírás mértéke a helyreállítási időn felüli minden megkezdett óra után a késedelmes vagy hibás teljesítéssel érintett összeköttetés havi díja egy órára eső díja.

Amennyiben a vállalt éves rendelkezésre állás a Szolgáltató késedelmes vagy hibás teljesítése miatt a vállalt értéknél kevesebb, úgy a Szolgáltató a hibás teljesítéssel érintett összeköttetés egy évre számított havi hozzáférési díjának összegéből a rendelkezésre állás csökkenésével arányosan megegyező összeget jóváír. A jóváírás minden naptári év első hónapjában, illetve a szerződés megszűnésekor benyújtott számlában történik.

2.

Az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakokra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

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

Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizető-i szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Előfizető-i

jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

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

A Szolgáltató a szolgáltatói késedelem időszakára díjat nem számláz az Előfizető részére.

9.4. **Kártérítés a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott kárért**

Az Előfizetőnél elhelyezett Szolgáltató berendezések az Előfizető felelős őrzése alá kerülnek. Az előfizető, vagy harmadik személy károkozása esetében az Előfizető a berendezés pótlási értékével - teljes új érték - felelős a létrejött kárért.

Amennyiben az Előfizető felróható módon kárt okoz a Szolgáltatónak, vagy harmadik személynek (így különösen: nem megfelelő, vagy a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül további berendezések telepítésével, üzemelésével vagy rendeltetésellenes használatával, a működéshez szükséges feltételek biztosításának hiányával, stb.), az okozott kárt az Előfizető köteles teljes körűen megtéríteni.

9.5. **A Szolgáltatói felelősség kizárása**

A Szolgáltató nem felel azon kárért, amely

- belföldi vagy külföldi hatóságok rendelkezése,
- szükséges hatósági engedélyek megtagadása, késedelmes megadása vagy
- egyéb a Szolgáltató érdekkörén kívül álló olyan ok(ok) és/vagy esemény(ek) folytán következik be
- a gerinchálózati szolgáltatásban felmerült, a gerinchálózati Szolgáltató által elismert és térített káron túl keletkezett.

A Szolgáltató nem felel azon kárért, amely az Előfizetőt a miatt éri, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy nem általa kezdeményezett módon úgy módosítják, hogy ennek következtében nem tud eleget tenni a jelen Általános Szerződési Feltételekben és/vagy az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeinek.

A Szolgáltató nem felelős a bekövetkezett kárért, ha azt bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó más személy okozta.

10. **VIS MAIOR**

A Szolgáltató és az Előfizető mentesülnek az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben ebben őket rajtuk kívül álló, előre nem látható, ellenállhatatlan erő (Vis maior) akadályozza.

Vis maiornak számítanak különösen a

- kormány, kormányiszervek, hatóságok intézkedései,
- a háborús cselekmények,
- szabotázs,
- lázadás,
- robbantásos merénylet,
- elemi csapás,

- árvíz,
- tűzvész,
- villámcsapás vagy más természeti katasztrófa,
- munkabeszüntetés (sztrájk), valamint
- honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés

Vis maior bekövetkezéséről és megszűnéséről az érintett fél köteles a másik felet haladéktalanul írásban értesíteni. Vis maior esetén az Előfizető gyakorolhatja a szerződés felmondására vonatkozó jogát. A Szolgáltató 15 napos felmondási idővel mondhatja fel az Előfizetői Szerződést. Amennyiben több végpont esetén a vis maior az Előfizető-i végpontokat csak részlegesen érinti a vis majorral nem érintett végpontok tekintetében a Szolgáltató és az Előfizető az Előfizetői Szerződés változatlan hatályban tartásában írásban megegyezhetnek.

11. EGYEBEK

11.1. Irányadó jogszabályok

A jelen Általános Szerződési Feltételekben, valamint az egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, a 277/2003.(XII.24) Korm. rendelet, a 16/2003(XII.27.)IHM rendelet valamint az elektronikus hírközlésről szóló és az Előfizetői Szerződésekre vonatkozó, a mindenkor hatályos jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

11.2. Jogviták rendezése

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat panaszával.

12. MELLÉKLETEK

A jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik annak mellékletei

1. sz. melléklet: Fogalmi meghatározások
2. sz. melléklet: A rendszer rendelkezésre állás számítása
3. sz. melléklet: Előfizetői Szerződés
4. sz. melléklet: Díjszabás
5. sz. melléklet: Tisztességes Használati Irányelv rendszer: Fair Use Policy (FUP)
6. sz. melléklet: A hibabejelentő ügyfélszolgálat működése, bejelentések, reklamációk intézése
7. sz. melléklet: Az Internet szolgáltatás szolgáltatási és igénybevételi irányelvei
8. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

1. számú melléklet: Fogalmi meghatározások

ÁLTALÁNOS TECHNOLÓGIAI FOGALMAK

1.1.1. Berendezések

A Előfizető által megjelölt végpontokon a Szolgáltató által elhelyezett és amennyiben az Előfizetői szerződés másként nem rendelkezik a későbbiekben is a Szolgáltató tulajdonában maradó eszközök. Amennyiben az eszközök az Előfizetői Szerződésben úgy rendelkeznek, hogy azok az Előfizető tulajdonába kerülnek, azokra a Szolgáltató minimum 1 év termék garanciát kell adnia.

1.1.2. Csatorna

Két földi állomás között, műhold segítségével az ETSI EN 301 790 szabvány szerint távközlési jelek továbbítására megvalósított - többfrekvenciás időosztásos többszörös hozzáférés (MF-TDMA), vagy időosztásos multiplex (TDM) - rádiófrekvenciás átviteli út.

1.1.3. Csatolt mellékletek

A Szerződéshez csatolt mindazon melléklet, vagy más azonosítható dokumentum, amelyre a szerződésben cím, vagy betűjel szerinti tételes hivatkozás történik.

1.1.4. Előfizető

Az a jogi, vagy magánszemély, akivel a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére az Általános Szerződési Feltételekben, valamint az Előfizetői Szerződés-ben meghatározott feltételekkel Előfizető-i jogviszonyt létesít.

1.1.5. Előfizetői Szerződés:

Az Előfizető-i szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely az Általános Szerződési Feltételek 3. sz. mellékletében található Előfizetői Szerződés és az abban eltérően nem szabályozott kérdések tekintetében az Általános Szerződési Feltételek együttesen.

1.1.6. Havi adatszolgáltatás

A Szolgáltató, amennyiben erről az Előfizetői Szerződésben Felek megállapodnak, minden hónapban - a számla mellékleteként - minden végpontra havi tájékoztató rendelkezésre állási értéket közöl az Előfizetővel.

1.1.7. Hálózat menedzsment rendszer (Dashboard)

Központi számítógépből álló hálózat vezérlő egység, amely ellátja a Hálózat irányítását és ellenőrzését a műholdas átviteli berendezések és a végberendezések számára.

1.1.8. Hozzáférési időszak

Az az időszak, mely a Szolgáltató részére, az Előfizetőnél elhelyezett berendezéseinek javítására, cseréjére és ellenőrzésére rendelkezésére áll.

1.1.9. Karbantartás

A Szolgáltató által végzett rendszeres tevékenység, melynek során az Előfizető rendelkezésére bocsátott eszközök és berendezések, az osztott Hub állomás, és az IP kapcsolat, valamint a backhaul folyamatos működőképességét ellenőrzi, és elvégzi mindazon munkálatokat, melyek a folyamatos működés biztosításához szükségesek.

1.1.10. kbps

kilobit per secundum. Egy elektronikus átviteli rendszer által egy másodperc alatt átvihető bitekben mért adatok mennyisége másodpercenkénti ezer bites, azaz kilobites egységre vonatkoztatva.

1.1.11. Mérési időszak

1.1.11.1. Az előzetes számítások végzése során a lehetséges mérési időszak a mérési időpontot megelőző 12 hónap.

1.1.11.2. A végleges és a Szolgáltatás minőségét meghatározó éves rendelkezésre állási mutató kiszámításánál a mérési időszak a január 1-től december 31-ig terjedő egy teljes év.

- 1.1.13. Éves rendelkezésre állás értéke
Kiszámítása egyszer, minden év december 31-én történik, és a kiszámított érték mutatja a rendszer éves rendelkezésre állását.
- 1.1.14. Műhold
Geostacionárius pályán, 36 ezer km-es magasságban keringő távközlési berendezés, amely távjelátvitel céljából az adó földi állomástól származó rádiófrekvenciás jeleket továbbít a földi vevőállomásra.
- 1.1.15. Port
A VSAT beltéri egységen elhelyezkedő (illetve kiépítéstől függően több) számítógép csatlakozási felület (egyike). Egy adott időpontban egy port egy hálózati protokoll szolgáltatására alkalmas.
- 1.1.16. RCS csatorna
Az ETSI EN 301 790 szabvány szerinti, a visszirányú adatforgalmat lebonyolító csatorna
- 1.1.17. Rendelkezésre állás
A Szolgáltató adatcsatornán alapuló Szolgáltatása a rendszeren rendelkezésre áll, amennyiben képes adatcsomagok átvitelére a VSAT porttól a HUB portig és vissza, 4%-nál kisebb arányú ismétlés mellett.
- 1.1.18. Szerviz szolgáltatás
Szolgáltató-nak a Szolgáltatás Megszakadásának elhárítására irányuló tevékenysége.
- 1.1.19. Szolgáltatás Megszakadása
A Szolgáltatás hibás teljesítése, melynek határértékei az ÁSzF 3.1. pontjában kerültek meghatározásra.
- 1.1.20. Szolgáltatási határfelület A VSAT beltéri egység szabványos informatikai csatlakozója
- 1.1.21. Telepítési Pont
A VSAT állomások üzembe helyezésének helyszíne, melynek megfelelő kijelöléséért és védelméért Előfizető felel.
- 1.1.22. VSAT (Very Small Aperture Terminal)
Kisméretű antennával rendelkező végberendezés. Az Előfizetőnél elhelyezett telekommunikációs földi állomás, amely antennából, kültéri egységből (ODU), beltéri egységből (IDU) és összekötő kábelből (IFL) áll.
- 1.1.23. Késleltetési idő (Latency)
A műholdas adatátviteli technológiának jellemzően a következő késleltetési értékei jelentkeznek: KU- sávós technológián: 1000ms; KA-sávós technológián: 800ms
- 1.1.24. Adatforgalmi számítások
A szolgáltatások forgalmi számításai, „GB”-ok a következő elszámolással bírnak:
1 „GB” – 1000 MB
Letöltés: Összes forgalom 5/6 részét teszi ki
Felöltés: Összes forgalom 1/6 részét teszi ki
- 1.1.25. Szolgáltatási csomag váltása az Előfizető kérésére
Az Előfizető szolgáltatási csomagot válthat a következő feltételekkel:
- Egy azon technológián (KA, vagy KU-sáv) lehetséges költségek nélkül
- Magasabb sáv szélességeket tartalmazó csomagok váltására van lehetőség, hacsak a Szolgáltató másként nem rendelkezik
- A csomagváltásnál az Előfizető a következő havi számláján a számlázáskor üzemelő szolgáltatáscsomag kerül számlázásra teljes havi díjjal, amennyiben az Előfizetői szerződés nem rendelkezik másként

KÜLÖNLEGES TECHNOLÓGIAI FOGALMAK

A szolgáltatással kapcsolatosan az Előfizetői Szerződés részeként különleges, az előzőekben nem említett fogalmak kerül(het)nek használatra. Ezek magyarázatát a felmerülés helyén, az Előfizetői Szerződésben kell rögzíteni.

2. számú melléklet: A rendszer rendelkezésre állás számítása

2.1 Az RG NetWorks Szolgáltatás (99,0%) rendelkezésre állással rendelkezik éves szinten (számítása a szatellitből érkező, az RG NetWorks platformon keresztül a szatellitbe visszajutó adat alapján történik, leszámítva a **3-as és 6-os Záradéokban** lefektetett megszakításokat, jelromlást és zavarokat) egy Szerződéses Évben ("Rendelkezésre Állás"). Amennyiben ezen Megállapodás Hatálya nem egész számú Szerződéses Évekre vonatkozik, az alább felsorolt számok a Hatály utolsó Szerződéses Évének fennmaradó részéhez igazítandók.

2.2 Az RG NetWorks szolgáltatás bármely egymás utáni tizenöt (15) percnél hosszabb megszakadása Üzemkimaradás. A 99,0%-os Rendelkezésre Állás azt jelenti, hogy az Szerződéses Évenkénti Üzemkimaradások összesített ideje nem haladja meg a 87,30 órát.

2.3 Az RG NETWORKS minden ésszerű erőfeszítést megtesz, hogy az üzem kimaradási időt a lehető legrövidebbre korlátozza.

2.4 Amennyiben az RG NETWORKS eléri a rendelkezésre állást, az RG NETWORKS nem köteles visszatéríteni az Ügyfél által befizetett összegek bármekkora részét.

Szerződéses Évenként 87,3 óra és 262,8 óra közötti Üzemkimaradás (azaz a Rendelkezésre Állás nem csökkent 97,00% alá) esetén az RG NETWORKS a megfelelő Szerződéses Év vége utáni 30 napon belül visszatéríti az Üzemkimaradás idejére befizetett díj időben arányos részét.

Szerződéses Évenként 262,8 óra és 438,0 óra közötti Üzemkimaradás (azaz a Rendelkezésre Állás nem csökkent 95,00% alá) esetén az RG NETWORKS a megfelelő Szerződéses Év vége utáni 30 napon belül visszatéríti az Üzemkimaradás idejére befizetett díj időben arányos részét.

Szerződéses Évenként 438,0 óra és 876,0 óra közötti Üzemkimaradás (azaz a Rendelkezésre Állás nem csökkent 90,00% alá) esetén az RG NETWORKS a megfelelő Szerződéses Év vége utáni 30 napon belül visszatéríti az Üzemkimaradás idejére befizetett díj időben arányos részének másfélszeresét (1,5x)

Az időben arányos (pro rata temporis) Üzemkimaradás egy óránkénti (1) visszatérítési értéke a következőképp számolódik: az Ügyfél által az RG NETWORKS felé az RG NetWorks szolgáltatásért az adott Szerződéses Évben fizetett összes díj osztva 365 nappal osztva 24 órával.

2.5 Amennyiben az RG NetWorks Üzemkimaradása meghaladja a 9,00%-ot (azaz a Rendelkezésre Állás 90,00% alá csökkent) a Szerződéses Éven belül, az Ügyfél a Szerződéses Év vége utáni 30 napon belül az RG NETWORKS-nek benyújtott írásbeli nyilatkozat formájában felmondhatja a megállapodást.

Amennyiben az RG NetWorks Szolgáltatás Üzemkimaradása 14 egymást követő napon keresztül tart, bármely fél felmondhatja a megállapodást (feltéve, ha egy ilyen nyilatkozatot küld tizennégy (14) napon belül egy ilyen üzem kimaradásos időszak után).

2.6 Az **2.4-es és 2.5-ös Záradéokban** meghatározott jogorvoslati kikötések a maximum, egyedüli, teljes és kizárólagos felelősségei az RG NETWORKS-nek a szolgáltatás Rendelkezésre Állásában fellépő megszakítások, jelromlás és zavarok tekintetében.

2.7 Amennyiben az RG NETWORKS akadályoztatik az RG NetWorks Szolgáltatás nyújtásában azáltal, hogy az Ügyfél nem képes az alant következő kötelezettségeinek megfelelni, az Ügyfél továbbra is felelős bármilyen fennálló díj befizetésére és nem lesz jogosult az **2.4-es és 2.5-ös Záradéokban** meghatározott jogorvoslatra.

2.8 Nem tekinthető Üzemkimaradásnak, ha az RG NetWorks Szolgáltatás megszakad, jelromlást vagy zavart szenved egy hibás vagy helytelenül telepített RG NetWorks Interaktív Szatellit Terminál miatt, vagy bármely az RG NetWorks Interaktív Szatellit Terminál(ok)on hibásan elvégzett kivitelezési, karbantartási, javítása vagy frissítési munkálat miatt. Az RG

NETWORKS nem tekinthető szerződésszegőnek vagy nem lehet felelős bármely az Ügyfél vagy alvállalkozói által elszenvedett sérelem miatt, amennyiben az ezen okból származó üzemszünet, jelromlás vagy zavar miatt keletkezik.

3. számú melléklet: Előfizetői Szerződés

Az
RG-NETWORKS KFT.

MŰHOLDAS
TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSA

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

.....

részére



Pécs,

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Megrendelői azonosító: RGNW-M-20110630-24

Szerződésszám: RGNW-SZ-20110705-23

Készült eredeti példányban, és létrejött egyrészt,

1.1.1. A Szolgáltató adatai

Neve: **RG-NetWorks Kft.**

Címe: **1146 Budapest, Dózsa György út 1. II. em.**

Cégjegyzékszám: Cg:01-09-939781

Adószáma: 22704850-2-42

Bankszámlaszám: Szigetvári Takarékszövetkezet 50800111-11209533

A továbbiakban Szolgáltató másrészt a

1.1.2. Az Előfizető adatai

Név:

Cím:

Számlázási cím:

Telepítési cím:

Adószám:

Kapcsolattartó:

E-mail cím:

a továbbiakban Előfizető, együttesen Felek között az alábbiak szerint:

1.1.3. Hozzájárulás az Előfizetői adatok kezeléséhez

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető 2003. évi C. törvény 157 §.(2). bek. szerinti adatállományon kívüli adatait kezelje, illetve ezen adatokat a Szolgáltató belső statisztikák, és piaci elemzések készítésére felhasználja.

1.1.4. A szerződés célja, tárgya, tartama

A jelen szerződést aláíró Felek között, az alábbi tartalmú Előfizetői Szerződés jött létre:

Az RG NetWorks Kft. -, mint magyarországi távközlési Szolgáltató, db – a jelen Előfizetői Szerződés 1.1.10. pontjában meghatározott helyszín(ek)en (végpont(ok)on), műholdas VSAT távközlési rendszeren alapulva, végpontonként 1db csatlakozó felületen (porton), ETSI EN 301 790 szabványnak megfelelő IP adatátvitelt biztosít az Előfizető

részére. A berendezések (VSAT terminál) az ÁSZF 1.1.1. és 8.3. pontja szerint a Szolgáltató tulajdonában maradnak, az Előfizető felelős őrzésébe kerülnek a szolgáltatás teljes ideje alatt.

Szolgáltatáscsomag megnevezése és tartalma:....., kbit/s letöltési, kbit/s feltöltési sebességű szélessávú (a 'Fair Use Policy' – feltételeivel) műholdas internet kapcsolat az RG Networks Kft. szolgáltatásához tartozó Általános Szerződési Feltételek szerint.

A Szolgáltató a Szolgáltatást éves szinten a teljes rendszerre vetítetten, 99,5% rendelkezésre állással biztosítja a felhasználói felületen.

A rendelkezésre állást az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete szerint méri a Szolgáltató. (ld. Általános Szerződési Feltételek 1. sz. melléklet 1.1.15 pontja)

A Szolgáltató szolgáltatásának nem része a felhasználói felület utáni adattovábbítás.

A jelen Előfizetői Szerződés aláírása napján lép hatályba.

Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás megkezdésének napjától 1 (egy)/..... naptári évre jön létre. A határozott időtartam lejártával a jogviszony határozatlan idejű jogviszonnyá alakul át.

A határozott idejű jogviszony lejárta előtt felek kezdeményezhetik a szerződés tartamának meghosszabbítását, amennyiben ez nem történik meg, az Előfizető írásbeli kéréséig a jogviszony fennáll.

Az Előfizető jogosult a határozatlan idejűvé vált Előfizetői Szerződést indokolás nélkül - 30 (Harminc) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani. Ebben az esetben az Előfizető a felmondási időre jutó szolgáltatási díjat köteles megfizetni.

1.1.5. **Csatlakozás kiépítése, a Szolgáltatás megkezdése**

A csatlakozás kiépítésének határideje: Az egyszeri díjakról készült számla kiegyenlítését követő 30 nap

A szolgáltatás megkezdésének határideje: A kiépítés napja

Kiegészítés:

- *Amennyiben az Előfizető magának telepíti a terminált („szereld magad’), a csatlakozás kiépítése helyett a postázás határideje értendő.*
- *A szolgáltatás megkezdésének határideje külön megegyezés alapján eltérhet, mely esetén hitelesített nyilatkozat csatolandó a szerződéshez.*

1.1.6. **Díjak és fizetési feltételek**

Az Előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen veheti igénybe és a Szolgáltató részére díjat köteles fizetni.

Felek megállapodnak abban, hogy az Előfizető a Szolgáltató részére **egyszeri díja(ka)t**, és a Szolgáltatás igénybevételéért – függetlenül attól, hogy az Előfizető üzemszerűen használja-e a berendezést - a szerződés teljes érvényességi ideje alatt **havi díjat** köteles fizetni.

Az Előfizető által fizetendő díjak:

Egyszeri díj(ak):

- Belépési díj, telepítéssel: Ft+Áfa/VSAT végpont, azaz forint plusz áfa kialakított végpontonként.

Havi díj(ak):

- Végpontonkénti havi szolgáltatási díj:- Ft+Áfa/VSAT / hó, azaz forint plusz Áfa végpontonként és havonta.

Egyéb szolgáltatási díj(ak):

További a szolgáltatás időtartama alatt igényelhető opciók:

- Az Előfizető kérésére az 'FUP reset' szolgáltatás alkalmankénti díja:- Ft+Áfa/aktiválás, azaz forint plusz Áfa/aktiválás. Ez abban az esetben fizetendő, amennyiben az előfizető kérelmezi!
- Az Előfizető kérésére 'Freezone' szolgáltatás havi díja:- Ft+Áfa/hónap, azaz forint plusz Áfa/hónap. Ez abban az esetben fizetendő, amennyiben az előfizető kérelmezi!
- Az Előfizető kérésére az 'Add GB' szolgáltatás alkalmankénti díja:- Ft+Áfa/aktiválás, azaz forint plusz Áfa/aktiválás. Ez abban az esetben fizetendő, amennyiben az előfizető kérelmezi!

A díjak változtatása csak az Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletének 1.1.2 pontjában meghatározott esetekben lehetséges.

Egyéb választható szolgáltatások, és díjaik az RG Networks Kft. Általános Szerződési Feltételei dokumentumában!

Fizetési feltételek

A számlázás havonta utólag, a tárgy hó 5. napjáig történik.

Az Előfizető köteles a számlát, a számla kiállításának dátumától számított 8 (nyolc) napon belül átutalással kiegyenlíteni az **RG Networks Kft. Szigetvári Takarékszövetkezet 50800111-11209533** számú bankszámlaszámára.

A késedelmes fizetés késedelmi kamat köteles, melynek mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese (2x).

1.1.7. A szerződés az Általános Szerződési Feltételek 8. pontja szerint szüntethető meg az alábbi módokon:

Felmondás az Előfizető részéről

Határozott idejű szerződés

A határozott időre kötött Előfizetői Szerződést az Előfizető rendes felmondással nem mondhatja fel. A Határozott idejű Előfizetői Szerződést az Előfizető a rendkívüli felmondással (azonnali hatállyal) a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetében felmondhatja.

Határozatlan idejű szerződés

Az Előfizető jogosult a határozatlan időre kötött, vagy határozatlan idejűvé vált Előfizetői Szerződést indokolás nélkül - 30 (Harminc) napos felmondási idővel - bármikor írásban

felmondani. Ebben az esetben az Előfizető a felmondási időre jutó szolgáltatási díjat köteles megfizetni.

Felmondás a Szolgáltató részéről

- a) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napi felmondási idővel mondhatja fel, az Előfizető írásbeli értesítésével, melyben a felmondás indoklása és időpontja szerepel.
- b) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén 15 napos felmondási határidővel mondhatja fel az Előfizetői Szerződést, ha
- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető a szerződésszegést a jogkövetkezményre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
 - az Előfizető a jogkövetkezményekre történő 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.
- c) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét.

- d) Mind a határozatlan, mind a határozott időtartamú szerződés felmondható, ha az Előfizető felszámolás, végelszámolás, csődeljárás alatt áll.

A Szolgáltató írásban - tértivevényes levélben - köteles a szolgáltatást felmondani.

A Szolgáltató általi felmondás tartalmazza:

- a felmondás indokát
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett 3 havi hozzáférési díjnak megfelelő összegű biztosítékot kérni, vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak amennyiben a felmondás feltételei fennállnak

A szerződés megszűnésének egyéb esetei

A szerződés megszüntethető a Felek közös megegyezésével, továbbá a következőkben felsorolt esetekben megszűnik:

- az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésekor, vagy olyan nem általa kezdeményezett módosulása esetén, amely az Előfizetői Szerződés teljesítését és így a szolgáltatás nyújtását nem teszi lehetővé;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén.

A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

Az Általános Szerződési Feltételek 6. pontja szerint szüneteltethető, illetve 7. pontja szerint korlátozható a szolgáltatás.

A szerződésszegés jogkövetkezménye

Az Általános Szerződési Feltételek 6., 7., 8. és 10. pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit.

1.1.8. A hibabejelentés és a számlapanaszok megtételének lehetséges módjai és elintézési rendje

A Szolgáltató elérhetősége

Cím: 7623 Pécs, Athinay S. út 34.

Telefon: +36 72 315 331

Fax: +36 72 510 659

Nyitvatartási rendje: 7:30-16:00

Munkanapokon 8 órától 16 óráig (szombaton és vasárnap nem érhető el)

A Szolgáltató Hibabejelentő szolgálatának elérhetősége

Telefon: +36 40 640 000, vagy +36 72 315 331 (hétköznap 8-16 óráig)

Mobil: +36 30 49 59 646 (hétköznap 16 órától reggel 8 óráig, és hétvégén)

Ügyfélszolgálat: www.vannet.hu (Számlainformáció)

Fax: +36 72 510 659

Internetes honlap címe: www.vannet.hu

Internetes honlap címe: support.rgnet.hu

Email címe: support@vannet.hu

A hibabejelentés megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai:

- Telefonon
- Telefaxon
- Interneten
- E-mail-ben

A bejelentésnek a következő adatokat kell tartalmaznia

- Előfizető azonosító szám
- Bejelentő neve
- A hiba megnevezése
- A hibaelhárításra rendelkezésre álló időszak (délelőtt, délután, stb.)

Az Általános Szerződési Feltételek 5. melléklete tartalmazza a hibabejelentés megtételének, számlapanaszok bejelentésének elintézési rendjét.

1.1.9. Hibaelhárítás

A Szolgáltató 365 napon működtetett hibaelhárító szolgálatot üzemeltet. A hibaelhárítás menetét az ÁSZF 1.1.3. pontja tartalmazza.

1.1.10. Az Általános Szerződési Feltételek és az Előfizetői Szerződés módosítása

Felek megállapodnak, hogy jelen szerződést az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon lehet módosítani.

1.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az Általános Szerződési feltételek egyoldalú módosítására:

- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az ÁSZF-et módosítja, köteles a módosításról az Előfizetőt legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíteni és tájékoztatni a felmondás lehetőségéről. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a Szerződés azonnali hatályú felmondására.

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

A Szolgáltató nem köteles a meghatározott értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizető-i díj csökken.

2.

Az Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

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

- ha az Előfizetői Szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás műszaki feltételei – a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit vagy minőségi célértékeit nem befolyásoló módon - megváltoznak, vagy árváltozás történik,
- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

Amennyiben az Előfizető a Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítással kapcsolatban a fentiekben meghatározott felmondás jogával nem él, és a Szolgáltatást folyamatosan továbbra is igénybe veszi, magatartása ráutaló magatartásnak minősül és az Előfizetői Szerződés a módosított feltételekkel tovább érvényes. Ez nem eredményezheti az Előfizető részére többletterhet jelentő, új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatónak a teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.), illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat panaszával.

1.1.11. **Az előfizetői végberendezés felszerelésének helye** (Igény szerint pótlapon bővíthető)

Felek megállapodnak abban, hogy:

A Szolgáltató berendezései az Előfizető felelős őrzésébe kerülnek, emiatt:

- az átadott eszközök megsemmisülése, harmadik személy általi eltulajdonítása, jogtalan elidegenítése esetében az Előfizető a berendezések teljes értékét téríti meg Szolgáltatónak.
- az átadott eszközök nem rendeltetésszerű használatából, vagy megrongálásából adódó javítható meghibásodása esetén az Előfizető a Szolgáltatónál felmerült javítási költségeket köteles kifizetni a Szolgáltató által kiadott számla alapján.

A szerződés feltételei kiterjeszhetőek további VSAT állomások telepítésére is.

1.1.12. **Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Az Általános Szerződési Feltételek teljes terjedelemben

- A Nemzeti Hírközlési Hatóságnál (Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.)
- A Szolgáltató telephelyén (Cím: 7623 Pécs, Athinay S. út 34.) a vonatkozó rendeletnek megfelelően rövidített formában a Szolgáltató honlapján (www.vannet.hu) hozzáférhető.

1.1.13. **Egyéb rendelkezések**

Felek kapcsolattartásra az alábbi személyeket jelölik:

Szolgáltató részéről:

Név: RG Networks Kft.
Telefon: +36 72 315 331
Fax: +36 72 315 331

Előfizető részéről:

Név:
Cím:
Telefon:
Fax:

1.1.14. **Nyilatkozatok**

Jelen Szerződés a Felek között a kizárólagosan és teljes terjedelmében érvényes Szerződés, amelynek tartalmára és dátumára tekintettel a Felek valamennyi korábbi megállapodást, megbeszélést, tervezetet, amelyet írásban vagy szóban kötöttek a szerződés tárgyára vonatkozóan, hatálytalanítanak.

Felek megállapodnak, hogy jelen Előfizetői Szerződés kizárólag az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokkal együtt érvényes.

Felek a felmerülő jogvitákat minden esetben tárgyalásos úton próbálják rendezni, a tárgyalások sikertelensége esetére kikötik a Pécsi Városi Bíróság, illetve Baranya Megyei Bíróság illetékességét.

A természetes személy Előfizető kijelenti, hogy nem szerződéskötési képessége teljes.

Az Előfizető kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat megismerte, és

azokat magára nézve kötelezően elfogadja.

Jelen Szerződést Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

Pécs,

.....

Előfizető részéről

.....

Szolgáltató részéről

4. számú melléklet: Díjszabás

1.1.1. A díjak érvényességi időpontja

A meghatározott díjak jelen 4. sz. melléklet – törvényekben meghatározott módon a megengedett részleteiben történő - módosításáig érvényesek.

1.1.2. A díjak automatikus változtatása

- A szolgáltatási díj módosítására a Szolgáltató a KSH által közzétett, a tárgyévet megelőző év januárjától - decemberéig terjedő időszakára számított, éves belföldi értékesítési árindexének mértékében jogosult, melyet minden évben az árindex hivatalos közzétételét követően díjkiírás formájában érvényesít, amennyiben erről az Előfizetői Szerződésben megállapodás történt.
- A módosított szolgáltatási díj visszamenőlegesen minden év január 1-jétől hatályos és a visszamenőleges különbözetet, az értesítést követő számlában érvényesíti a Szolgáltató.
- Ha a díjak emelése meghaladná a KSH által közzétett belföldi értékesítési árindex mértékét, akkor az új ár elfogadásához az Előfizető írásbeli visszaigazolása szükséges.
- Szolgáltató jogosult a forint/euro árfolyamnak a jelen szerződés megkötésének időpontjához, mint bázishoz képest -10%-is változása esetén a díjakat egyoldalúan módosítani.

1.1.3. A díjak tartalma: A díjakat általános forgalmi adó (ÁFA) terheli.

1.1.4. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy egyedi megállapodás alapján az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott díjaktól eltérjen.

1.1.5. A díjazás és számlázás alapelvei

Az Előfizető a Szolgáltató részére **egyszeri díja(ka)t**, és a Szolgáltatás igénybevételéért – függetlenül attól, hogy az Előfizető üzemszerűen használja-e a berendezést – a szerződés teljes érvényességi ideje alatt **havi díjat** köteles fizetni.

1.1.6. Egyszeri (eseti) díjak mértéke

- VSAT terminál rendelkezésre állási díja

A telepítési díj a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges VSAT terminál berendezés a szolgáltatási időszak alatti rendelkezésre állását az Előfizetőnél jelenti. A díj az Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

VSAT terminál rendelkezésre állási díj tájékoztató értéke:

99.000, - Ft+Áfa (azaz kilencvenkilencezer forint plusz Áfa) végpontként, mely tartalmazza az eszköz az előfizetés időtartama alatti rendelkezésre állását.

- Telepítési díj

A telepítési díj a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telepítés(beruházás) költségeinek részben vagy egészben történő fedezésére szolgál, így mértéke a telepítés(beruházás) költségeitől is függ. A telepítési díj végleges mértéke az Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

A telepítési díj tájékoztató értéke:

50.000,- Ft+Áfa (azaz ötvenezer forint plusz Áfa) végpontonként, mely tartalmazza az eszköz üzemkész állapotra állítását.

- Bontási díj

A bontási díj a szolgáltatás megszüntetéséhez szükséges lebontási és a szükséges mértékű helyszín-helyreállítási munkák költségeinek részben, vagy egészben történő fedezésére szolgál, így mértéke az elvégzendő munkák költségeitől is függ. A bontási díj végleges mértéke az Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

A bontási díj tájékoztató értéke:

50.000,- Ft+Áfa (azaz ötvenezer forint plusz Áfa) végpontonként.

- Áthelyezési díj

Az áthelyezési díj a szolgáltatás igénybevételi helyének megváltoztatásához – egy helyen a megszüntetéséhez és másik helyen történő kialakításához – szükséges lebontási és a szükséges mértékű helyszín-helyreállítási munkák, valamint egy másik helyen a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telepítés költségeinek részben vagy egészben történő fedezésére szolgál, így mértéke az elvégzendő munkák költségeitől is függ. Az áthelyezési díj végleges mértéke az Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

A áthelyezési díj tájékoztató értéke:

60.000,- Ft+Áfa (azaz Hatvanezer forint plusz Áfa) végpontonként.

- Kedvezmények az egyszeri díjakban

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az egyszeri díjakból, az Előfizetői Szerződésben meghatározandó egyedi megállapodás szerint korlátozás nélkül nyújtson kedvezményt

- Az Előfizető kérésére végrehajtott végpont szüneteltetés havi díjának tájékoztató értéke:

A mindenkori havi szolgáltatási díjak 50%-a.

- **A szolgáltatás korlátozásának visszaállítási díja:**

5.000 Ft+Áfa (azaz ötezer forint plusz Áfa) végpontonként

1.1.7. Havi szolgáltatási díj

A szolgáltatás igénybevételének havi díjai – a miatt, mert a szolgáltatás Előfizetőnként egyedileg kerül meghatározásra és kialakításra - az Előfizetői Szerződésben kerülnek rögzítésre.

- Az Internet összeköttetés havi szolgáltatási díjának tájékoztató értéke:

1.1.7.1. KU-sávós technológián nyújtott szolgáltatások:

Korlátlan Csomagok						
CSOMAG		ALAP		OPCIONÁLIS		
Elnevezés	Névleges Le/Fel töltési sebesség kbit/s	Havi szolgáltatási díj (havi)	VoIP (IP telefon) (havi)	Freezone (havi)	FUP Reset (aktiválásonként)	Add. GB (per GB)
Bronz 1M	1024/128	19 900 Ft+Áfa	3 290 Ft+Áfa	3 490 Ft+Áfa	7 900 Ft+Áfa	nem elérhető
Ezüst 2M	2048/256	34 900 Ft+Áfa	3 290 Ft+Áfa	4 900 Ft+Áfa	17 490 Ft+Áfa	nem elérhető
Arany 3M	3072/256	41 900 Ft+Áfa	3 290 Ft+Áfa	6 490 Ft+Áfa	20 900 Ft+Áfa	nem elérhető
Platina 4M	4096/256	49 900 Ft+Áfa	3 290 Ft+Áfa	7 900 Ft+Áfa	24 900 Ft+Áfa	nem elérhető
Platina+ 4M+	4096/320	71 900 Ft+Áfa	3 290 Ft+Áfa	nem elérhető	35 490 Ft+Áfa	nem elérhető

Forgalom korlátos csomagok							
CSOMAG			ALAP		OPCIONÁLIS		
Elnevezés	Névleges Le/Fel töltési sebesség kbit/s	Forgalom korlát GB	Havi szolgáltatási díj (havi)	VoIP (IP telefon) (havi)	Freezone (havi)	FUP Reset (aktiválásonként)	Add. GB (per GB)
Bronz 1M Limit	1024/128	2GB	12 900 Ft+Áfa	3 290 Ft+Áfa	3 490 Ft+Áfa	nem elérhető	5 900 Ft+Áfa
Ezüst 2M Limit	2048/256	2GB	16 900 Ft+Áfa	3 290 Ft+Áfa	4 900 Ft+Áfa	nem elérhető	6 190 Ft+Áfa
Arany 3M Limit	3072/256	3GB	21 900 Ft+Áfa	3 290 Ft+Áfa	6 490 Ft+Áfa	nem elérhető	6 490 Ft+Áfa
Platina 4M Limit	4096/256	4GB	26 900 Ft+Áfa	3 290 Ft+Áfa	7 900 Ft+Áfa	nem elérhető	6 900 Ft+Áfa

Magyarázatok

Forgalmi adatok pontosítása:

Forgalomkorlátlan csomagok										
	Bronz 1M		Ezüst 2M		Arany 3M		Platina 4M		Platina+ 4M+	
Sebesség	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Letöltés (kpbs)	5.0	1024	8.0	2048	12.0	3072	14.0	4096	14.0	4096
Feltöltés (kpbs)	0.8	128	1.3	256	2.0	256	2.3	256	2.3	320

Forgalom korlátos csomagok								
	Bronz 1M Limit		Ezüst 2M Limit		Arany 3M Limit		Platina 4M Limit	
Sebesség	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Letöltés (kbps)	5.0	1024	7.0	2048	9.0	3072	11.0	4096
Feltöltés (kbps)	0.8	128	1.2	256	1.5	256	1.8	256

Az elérhető csomagok Kbit/s -ban értendők.

Havi szolgáltatási díj: Előfizetői havi díj, mely tartalmazza a választott sávszélességű csomagot, valamint 24 órás rendelkezésre állást ügyfélszolgálat formájában.

Forgalomkorlát: Havi rendelkezésre álló forgalmi kvóta, mely a következőképpen áll rendelkezésre:

Letöltés: Összes forgalom 5/6-od része

Feltöltés: Összes forgalom 1/6-od része.

A forgalomkorlát MB-ban számolandó:

2GB esetén: 2000MB

3GB esetén: 3000MB

4GB esetén: 4000MB

Elhasznált havi rendelkezésre álló forgalomkorlát elhasználása után a szolgáltatás korlátozódik a www.vannet.hu címre. Az Előfizetőnek lehetősége van további „GB”-ot vásárolni, mely 1000 MB-ot jelent, ezzel a szolgáltatás korlátozás feloldódik.

VoIP: Internet alapú telefonszolgáltatás, mely magyar hívószámmal használható.

FUP (Fair Use Policy): Táblázatos formába foglalt felhasználási feltételek a szolgáltatás adatforgalmi használatáról. (5.sz. melléklet)

FUP Reset: A 'Fair Use Policy' által (5.sz. melléklet) megkötött összforgalom túllépést nullázó szolgáltatás

Add GB.: Elhasznált havi rendelkezésre álló forgalomkorlát elhasználása után a szolgáltatás korlátozódik a www.vannet.hu címre. Az Előfizetőnek lehetősége van további „GB”-ot vásárolni, mely 1000 MB-ot jelent, ezzel a szolgáltatás korlátozás feloldódik.

Freezone: Éjjeli 0:00 órától hajnali 6:00 óráig korlátlan adatforgalmat biztosító szolgáltatás (nem számolja ezen időszakban a fel és letöltéseket - FUP)

1.1.7.2. KA-sávós technológián nyújtott szolgáltatások:

Le/Fel töltési sebesség	Forgalom korlát	Havi szolgáltatási díj	Add GB
6144/1024	4 GB	34 900 Ft+Áfa	2 000 Ft+Áfa
8192/2048	8 GB	41 900 Ft+Áfa	2 000 Ft+Áfa
10240/2048	13 GB	53 900 Ft+Áfa	2 000 Ft+Áfa
10240/4096	25 GB	69 900 Ft+Áfa	2 000 Ft+Áfa

Forgalmi adatok pontosítása:

	6144/1024		8192/2048		10240/2048		10240/4096	
Sebesség	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Letöltés (kbps)	64	6144	64	8192	64	10240	64	10240
Feltöltés (kbps)	16	1024	16	2048	16	2048	16	4096

Az elérhető csomagok Kbit/s -ban értendők.

Havi szolgáltatási díj: Előfizetői havi díj, mely tartalmazza a választott sávszélességű csomagot, valamint 24 órás rendelkezésre állást ügyfélszolgálat formájában.

Add GB.: Elhasznált havi rendelkezésre álló forgalomkorlát elhasználása után a szolgáltatás korlátozódik a www.vannet.hu címre. Az Előfizetőnek lehetősége van további „GB”-ot vásárolni, mely 1000 MB-ot jelent, ezzel a szolgáltatás korlátozás feloldódik.

CET 22:00-6:00-ig minden elforgalmazott adatmennyiség 50% -a számít bele a kvótába.

1.1.7.3. Web-hosting szolgáltatások díjai:

Minimál tárhely

Egyszeri domain regisztráció vagy átregisztráció díja: 7.900,- Ft + ÁFA
Éves tárhely díj: 14.900,- Ft + ÁFA / ÉV

Start tárhely

Egyszeri domain regisztráció vagy átregisztráció díja: 7.900,- Ft + ÁFA
Éves tárhely díj: 24.900,- Ft + ÁFA / ÉV

Partner tárhely

Egyszeri domain regisztráció vagy átregisztráció díja: 7.900,- Ft + ÁFA
Éves tárhely díj: 38.900,- Ft + ÁFA / ÉV

A Szolgáltató – saját döntési körében, az Előfizetői Szerződés létrejöttének elengedhetetlen feltételeként - jogosult 6 havi szolgáltatási díj összegéig terjedő előzetes fizetési biztosítékot (pl. visszavonhatatlan bankgaranciát) kérni Előfizetőtől.

1.1.8. Kedvezmények a havi díjakban

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a havi díjakból, az Előfizetői Szerződésben meghatározandó egyedi megállapodás szerint korlátozás nélkül nyújtson kedvezményt.

1.1.9. Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban

Az Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizetői Szerződésben meghatározandó egyedi megállapodás szerint ilyen típusú kedvezményt korlátozás nélkül nyújtson.

1.1.10. Díjak és fizetési feltételek

Az egyszeri díjak megfizetése az Előfizetői Szerződés megkötésekor, az egyéb eseti díjak a Szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett fizetés-teljesítési időpontban esedékesek.

Az eseti díjak banki átutalással történő megfizetése (a Szolgáltató részére történő jóváírása) előfeltétele a szolgáltatás igénybevételének.

1.1.11. A díjszámlázás integritása

Az Szolgáltató a havi számlában valamennyi, a szolgáltatásokért járó díjat együttesen felszámítja.

A Szolgáltató a havi díjakról havonta előre (amennyiben az Előfizetői szerződésben másképp nem hivatkozik), a tárgy hó 5-éig számlát küld az Előfizetőnek, melynek összegét 8 (nyolc) napos fizetési határidővel, banki átutalással (amennyiben az Előfizetői szerződésben másképp nem hivatkozik) kell kiegyenlíteni.

1.1.12. Késedelmes fizetés

Amennyiben az Előfizető a számlában szereplő díjat esedékességekor nem fizeti meg, a Szolgáltató az Előfizető egyidejű írásbeli értesítése mellett jogosult az Általános Szerződési Feltételek 6.4 pontjában foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételét korlátozni.

Az Előfizető-i szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött - az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló - forgalom korlátozására, az Előfizető-i szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult, ha:

- az Előfizetőnek a 30 napos fizetési felszólítást meghaladó időtartamú esedékes díjtartozása van, és
- az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott 3 (három) havi hozzáférési díjnak megfelelő mértékű vagyoni biztosítékot.

Késedelmes fizetés esetén az Előfizető a jegybanki alapkamat kétszeresével megegyező összegű késedelmi kamatot köteles fizetni a Szolgáltató részére. A késedelmi kamatot a nem vagy késedelmesen megfizetett összeg(ek) után annak (azok) esedékességétől, a Szolgáltató javára történő jóváírása(uk) napjáig kell számítani.

Amennyiben az Előfizető a számlát a szokásos időben nem kapná meg, az Előfizető köteles ezt a tényt a Hibabejelentő ügyfélszolgálati Irodánál késedelem nélkül bejelenteni.

1.1.13. A számlázás ellenőrzése

A számlázás pontosságának ellenőrzését – az Előfizetői Szerződésben meghatározott esetben - a részletes számla-melléklet teszi lehetővé.

A számla összege ellen az Előfizető a Szolgáltató központjában, a számlán feltüntetett befizetési hatánapig reklamációval élhet. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj megállapítása helyes volt. Alaptalannak bizonyuló reklamáció esetén az Előfizető nem mentesül késedelmi kamatfizetési kötelezettsége alól.

5. számú melléklet: Tisztességes Használati Irányelv rendszerek

1. KU-sávós technológián nyújtott szolgáltatáshoz (Fair Use Policy - FUP):

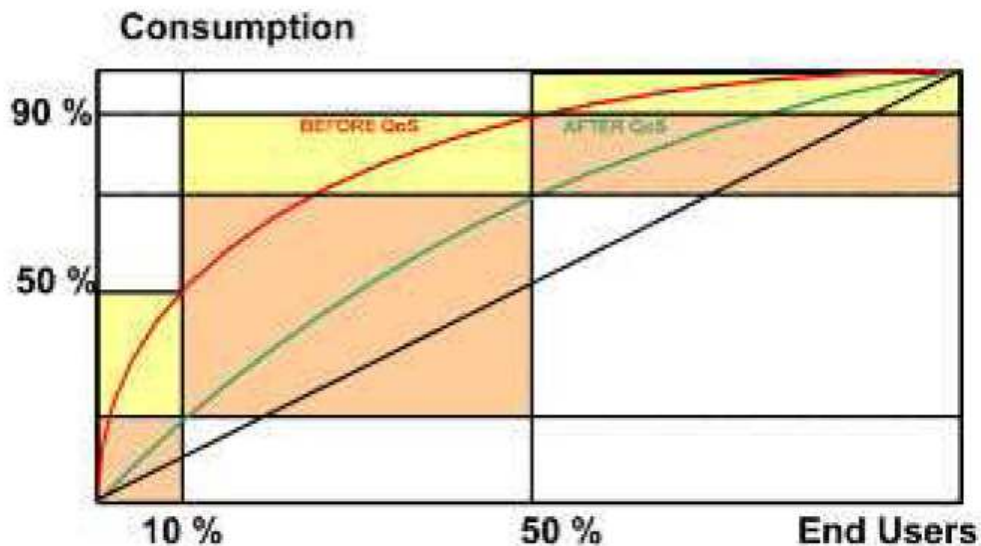
Az RG NetWorks Tisztességes Használati Irányelv rendszer egy - az RG NetWorks által irányított - hálózati eszköz, mely monitorozza és ellenőrzése alatt tartja az RG NetWorks hálózati erőforrásait azzal a céllal, hogy minden végfelhasználójának igazságosan nyújtson hozzáférést az RG NetWorks hálózati erőforrásaihoz. Specifikus algoritmusokat használ, hogy beazonosítsa a hálózati erőforrások aránytalan használatát (= nagyon magas adatmennyiség fogyasztása). Az ilyen aránytalan használat a Tisztességes Használati Irányelv által szabályozott és magasabb prioritás rendelődik az alacsonyabb adatmennyiség fogyasztású végfelhasználókhoz.

Nevezetesen, az RG NetWorks Tisztességes Használati Irányelv NEM korlátozza a végfelhasználónkénti teljes le- és feltöltési sávot.

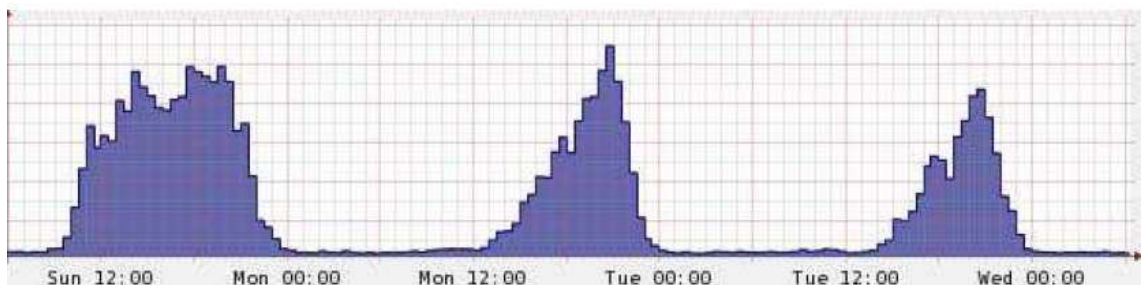
Mint minden szélessávú szolgáltatásnál, az elérhető RG NetWorks hálózat kapacitása, mely a végfelhasználókat összeköti az internettel, egy megosztott médium. Tehát annak érdekében, hogy a lehető legjobb Szolgáltatási Minőséget megtartsák, szükséges, hogy a Tisztességes Használati Irányelvet is megtartsák, különösen a csúcshasználati órákban. Csúcshasználati órák a szélessávú hálózatoknál tipikusan a hálózati erőforrások nagy torlódásával jellemezhetők.

Az RG NetWorks Tisztességes Használati Irányelv biztosítja, hogy - ezen csúcsgorgalmú órákban - a szolgáltatást ne tudja a pár "nehézsúlyú" végfelhasználó aránytalanul használni:

- A Tisztességes Használati Irányelven belül a maximálisan letöltési sáv szélesség per végfelhasználó a maximális értékről a minimális értékre csökken a végfelhasználó egyéni havi letöltött adatmennyiségének megfelelően. A maximális feltöltési sáv szélesség per végfelhasználó hasonló elvet követ (de egy különálló folyamattal). A maximális sebességkorlátozást fel- és letöltési sáv szélességre - ahogy a 4. sz. melléklet 1.1.7. Forgalmi adatok pontosítása szerint - az RG NetWorks határozhatja meg egyes végfelhasználónként.
- Nem-csúcsgorgalmú használat esetén (általában az éjjeli vagy reggeli órákban) magasabb adatforgalom érhető el végfelhasználónként, mint amik a Tisztességes Használati Irányelvi táblázatokban meghatározottak.
- Csúcsgorgalmú időszak esetén (azaz általában késő délutántól késő estig) a kapcsolódott végfelhasználók lassabb adatátviteli sebességet tapasztalhatnak, mint ami a Tisztességes Használati Irányelv táblázataiban meghatározott.
- A végfelhasználónkénti fogyasztott adatmennyiség (MB) fel- és letöltése 4 hetente nullázódik, azaz az A Lépésben adott maximális adatmennyiség (lásd. a következő táblázatokban) minden (havi) adatmennyiség nullázás után alkalmazható.



Az előbbi diagram ábrázolja, hogy miért van szükség a Tisztességes Használati Irányelvre annak érdekében, hogy minden RG NetWorks végfelhasználónak konzisztens Minőségű Szolgáltatást lehessen minden időben nyújtani: megmutatja, hogy nagyjából 10%-a a végfelhasználóknak (a piros vonal) nehézsúlyú felhasználó, aki - a Tisztességes Használati Irányelv nélkül - felemésztené az összes rendszererőforrás 50%-át, ezzel súly hatást gyakorolva az összes többi végfelhasználó szolgáltatásának minőségére. A Tisztességes Használati Irányelv (a zöld vonal) egy lineáris elosztás felé alakítja a fogyasztási profilt (a fekete vonal) ezáltal több végfelhasználónak biztosítva a rendszer erőforrásait.



Az előbbi diagram jelzésértékű illusztrációt nyújt afelől, hogy a nap óráival és a hét napjaival hogyan változhat a használat. Ebben a példában a csúcshasználat általában délután 5 és 10 óra között történik hétköznapokban és délelőtt 10 és este 10 között hétfőként (azaz nagymértékű torlódás). A Tisztességes Használati Irányelv biztosítja, hogy a rendszer erőforrásai egyenlő és igazságos mértékben legyenek elérhetők az összes végfelhasználó számára ezen periódusok alatt.

Az RG NetWorks rendelkezik a jogokkal, hogy adaptálja (csökkentse) a maximális adatátviteli sebességet (sebességkorlátozások) specifikus végfelhasználóknak, akik túlzott mértékben használják az RG NetWorks szolgáltatását és egyéb esetben csökkentenék az összes többi végfelhasználónak a szolgáltatás teljesítményét. Ez az alkalmazkodás fokozatos és a paragrafusban leírt adatátviteli küszöbértékeken/limitációkon alapul. Ez az alkalmazkodás szükséges annak érdekében, hogy összességében a szolgáltatás teljesítménye optimalizálódjon és javuljon a regisztrált végfelhasználók többségénél.

Továbbá, teljességében az RG NetWorks irányítja a fel- és letöltési forgalmat szintén a sajátosságaival összefüggésben és ezáltal előfordulhat bizonyos fajtájú forgalmak korlátozása (pl. az úgynevezett peer-to-peer alkalmazások) a csúcsidezőszakokban annak érdekében, hogy az RG NetWorks szolgáltatás teljes körű torlódását elkerüljék.

Korlátlan csomagok tisztességes használati irányelv rendszere:

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Bronz 1M 1024/128 korlátlan csomag									
Letöltés							Feltöltés		
	Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Torlódási tényező=1-esetén)	Torlódási tényezők (hálózati összerheltségi szintek) (példák) és kapcsolódó letöltési sebesség (kbit/s)					Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Torlódási tényező=1-esetén)
			0.1	0.5	1	2	4		
A lépés	< 1,500	1024	1,024	1,024	1,024	512	256	< 250	128
B lépés	< 2,250	768	1,024	1,024	768	384	192	< 375	112
C lépés	< 3,000	512	1,024	1,024	512	256	128	< 500	96
D lépés	< 3,750	384	1,024	768	384	192	96	< 625	80
E lépés	< 4,500	256	1,024	512	256	128	64	< 750	56
F lépés	< 7,000	128	1,024	256	128	64	32	> 1,167	32
G lépés	> 7,000	64	640	128	64	32	16	> 1,167	16
H lépés			-	-	-	-	-		
I lépés			-	-	-	-	-		

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Ezüst 2M 2048/256 korlátlan csomag									
Letöltés							Feltöltés		
	Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Torlódási tényező=1-esetén)	Torlódási tényezők (hálózati összerheltségi szintek) (példák) és kapcsolódó letöltési sebesség (kbit/s)					Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Torlódási tényező=1-esetén)
			0.1	0.5	1	2	4		
A lépés	< 2,500	2048	2,048	2,048	2,048	1,024	512	< 417	256
B lépés	< 3,300	1536	2,048	2,048	1,536	768	384	< 550	208
C lépés	< 4,100	1024	2,048	2,048	1,024	512	256	< 683	160
D lépés	< 4,900	512	2,048	1,024	512	256	128	< 817	128
E lépés	< 5,700	256	2,048	512	256	128	64	< 950	80
F lépés	< 9,000	128	1,280	256	128	64	32	> 1,500	32
G lépés	> 9,000	64	640	128	64	32	16	> 1,500	16
H lépés			-	-	-	-	-		
I lépés			-	-	-	-	-		

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Arany 3M 3072/256 korlátlan csomag									
Letöltés							Feltöltés		
	Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Torlódási tényező=1-esetén)	Torlódási tényezők (hálózati összerheltségi szintek) (példák) és kapcsolódó letöltési sebesség (kbit/s)					Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Torlódási tényező=1-esetén)
			0.1	0.5	1	2	4		
A lépés	< 2,500	3072	3,072	3,072	3,072	1,536	768	< 417	256
B lépés	< 3,300	2304	3,072	3,072	2,304	1,152	576	< 550	224
C lépés	< 4,100	1792	3,072	3,072	1,792	896	448	< 683	192
D lépés	< 4,900	1280	3,072	2,560	1,280	640	320	< 817	160
E lépés	< 5,700	768	3,072	1,536	768	384	192	< 950	128
F lépés	< 6,500	256	2,560	512	256	128	64	< 1,083	96
G lépés	< 9,000	192	1,920	384	192	96	48	> 1,500	64
H lépés	> 9,000	64	640	128	64	32	16	> 1,500	16
			-	-	-	-	-		

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Platina 4M 4096/256 korlátlan csomag									
Letöltés							Feltöltés		
	Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Torlódási tényező=1-esetén)	Torlódási tényezők (hálózati összerheltségi szintek) (példák) és kapcsolódó letöltési sebesség (kbit/s)					Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Torlódási tényező=1-esetén)
			0.1	0.5	1	2	4		
A lépés	< 2,500	4096	4,096	4,096	4,096	2,048	1,024	< 417	256
B lépés	< 3,300	3328	4,096	4,096	3,328	1,664	832	< 550	224
C lépés	< 4,100	2560	4,096	4,096	2,560	1,280	640	< 683	192
D lépés	< 4,900	1792	4,096	3,584	1,792	896	448	< 817	160
E lépés	< 5,700	1024	4,096	2,048	1,024	512	256	< 950	128
F lépés	< 6,500	512	4,096	1,024	512	256	128	< 1,083	96
G lépés	< 9,000	256	2,560	512	256	128	64	< 1,500	64
H lépés	> 9,000	64	640	128	64	32	16	> 1,500	16
I lépés									
J lépés									

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Platina 4M+ 4096/320 korlátlan csomag									
Letöltés							Feltöltés		
	Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)	Törődási tényezők (hálózati összerheltségi szintek) (példák) és kapcsolódó letöltési sebesség (kbit/s)					Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)
A lépés	< 4,000	4096	4,096	4,096	4,096	2,048	1,024	< 667	224
B lépés	< 4,500	3584	4,096	4,096	3,584	1,792	896	< 750	192
C lépés	< 5,000	3072	4,096	4,096	3,072	1,536	768	< 833	160
D lépés	< 6,000	2304	4,096	4,096	2,304	1,152	576	< 1,000	128
E lépés	< 7,000	1792	4,096	3,584	1,792	896	448	< 1,167	96
F lépés	< 8,000	1280	4,096	2,560	1,280	640	320	< 1,333	64
G lépés	< 9,000	256	2,560	512	256	128	64	< 1,500	32
H lépés	> 10,000	64	640	128	64	32	16	> 1,667	16

Forgalom korlátos csomagok tisztességes használati irányelv rendszere:

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Bronz 1M Limit 1024/128 2 GB csomag									
Letöltés							Feltöltés		
	Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)	Törődási tényezők (hálózati összerheltségi szintek) (példák) és kapcsolódó letöltési sebesség (kbit/s)					Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)
			0.1	0.5	1	2	4		
A lépés	< 1,667	1024	1,024	1,024	1,024	512	256	< 333	128
B lépés	> 1,667	0	-	-	-	-	-	> 333	16

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Ezüst 2M Limit 2048/256 2 GB csomag									
Letöltés							Feltöltés		
	Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)	Törődási tényezők (hálózati összerheltségi szintek) (példák) és kapcsolódó letöltési sebesség (kbit/s)					Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)
			0.1	0.5	1	2	4		
A lépés	< 1,667	2048	2,048	1,024	2,048	1,024	512	< 333	256
B lépés	> 1,667	0	-	-	-	-	-	> 333	16

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Arany 3M Limit 3072/256 3 GB csomag									
Letöltés							Feltöltés		
	Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)	Törődási tényezők (hálózati összerheltségi szintek) (példák) és kapcsolódó letöltési sebesség (kbit/s)					Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)
			0.1	0.5	1	2	4		
A lépés	< 2,500	3072	3,072	3,072	3,072	1,536	768	< 500	256
B lépés	> 2,500	0	-	-	-	-	-	> 500	16

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Platina 4M Limit 4096/256 4 GB csomag									
Letöltés							Feltöltés		
	Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)	Törődási tényezők (hálózati összerheltségi szintek) (példák) és kapcsolódó letöltési sebesség (kbit/s)					Elhasznált forgalom/hónap (MB)	Rendelkezésre álló max. sebesség (Törődási tényező=1-esetén)
A lépés	< 3,333	4096	4,096	4,096	4,096	2,048	1,024	< 667	256
B lépés	> 3,333	0	-	-	-	-	-	> 667	16

1) Célja

A FAP célja, hogy a szélessávú hálózat rendelkezésre álló forrásait korrektül lehessen elosztani a felhasználók között, ellenőrizni lehessen a kliensek forrásfelhasználását, továbbá, hogy a lehető legjobb szélessávú élményt biztosítsa az előfizetőknek. Fontos megjegyezni, hogy az alábbi értékek az adatforgalom kiértékelését követően minden előzetes értesítés nélkül megváltozhatnak.

2) A FAP vezérelve

Az adatforgalom mennyiségétől függően, egy adott felhasználó számára hozzáférhető sáv szélességet a FAP korlátozhatja. A NOC 15 perces intervallumokon megvizsgálja az adatforgalom mennyiségét, és ezt számszerűsíti egy adott periódusra. A FAP az STW (csúszó időablak) segítségével meg tudja határozni az adatforgalom mennyiségét egy órára, 4 órára, egy napra, egy hétre és 4 hétre. Amennyiben az STW-ben az adatforgalom meghaladja a limitet a FAP korlátozza a felhasználó hozzáférést. Amennyiben az adatforgalom mennyisége lecsökken a kívánt határérték alá, a FAP feloldja a korlátozást.

3) A FAP szabályai

Definíció:

- Rendszeres felhasználó: Az az előfizető, aki a sztenderd forgalmi modelleknek megfelelően használja az erőforrásokat és elfogadja az alábbi két feltételt:

- 1) A egyéni aktív felhasználó által generált rövid távú adatforgalom mennyisége exponenciálisan oszlik el a szolgáltatás leírásában meghatározott átlaggal
- 2) Az aktív felhasználói hozzáférések időleges eloszlása a Poisson-eloszlás alapján áll arányokban a feltételezett aktivitási faktorokkal.

- Visszaélők: Ezek az előfizetők rendszeresen vagy ideiglenesen a meghatározott korlátok fölött folytatnak adatforgalmat. A FAP háromfajta visszaélést hivatott korlátozni.

FAP szabályok :

- Korlátozza a visszaélők rendelkezésére álló forrásokat az adatforgalom csökkentésével.
- Minden felhasználó esetében megfigyeli az általa generált adatforgalmat.
- Az adatforgalmi küszöb minden STW számára előre meg van határozva.
- Az éjszakai adatforgalom (22:00-6:00) értéke fele akkora számítás, mint a nappali.
- Ha a felhasználó által bonyolított adatforgalom meghaladja bármelyik meghatározott küszöböt, az illetékes STW FAPped minősítést kap, és a maximális teljesítmény érezhetően le fog csökkenni ezen felhasználó számára, egészen addig, amíg az adott STW FAPped minősítését fel nem oldják.

4) A kiegyensúlyozott információ elve (FIP)

Információk az előfizető kérésére a Szolgáltató kiadni köteles:

- Azonnali információk:
 - Hálózati torlódás (Aktiválva van-e a FAP vagy nem)
 - FAPped minősítést kapott-e vagy sem
 - Büntetve van-e vagy sem
- Információk a honlapon:
 - Egyenleg állapota
 - Rendelkezésre álló adatforgalom mennyiség
 - FAP állapot

6. számú melléklet: A hibabejelentő ügyfélszolgálat működése, bejelentések, reklamációk intézése

1.1.1. Hibabejelentő ügyfélszolgálat elérhetősége

A Szolgáltató az év minden napján – beleértve a munkaszüneti és ünnepnapokat is - 24 órás, telefonon hívható hibabejelentő ügyfélszolgálatot tart fenn a hálózat-felügyeleti központjában az 1.1.2. pont szerinti eljárással.

Telefon (H-P 8-16h): +36 40 640 000; **+36 72 315 331**
Telefon (H-P 16-8h, SZ-V): +36 30 49 59 646 (ügyeleti szám)
Fax: +36 72 510 659
Email: **support@vannet.hu**

melyeken keresztül bejelentés(eke)t lehet tenni.

A Szolgáltató hibabejelentő ügyfélszolgálat a Előfizető-i bejelentések intézése és az Előfizetők tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó szervezetekkel.

1.1.2. Előfizető-i bejelentések kezelése

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

Ha az Előfizető az előző bekezdésben meghatározott bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a pontban említett bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egyösszegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizető a 1.1.2. pontban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj megállapítása, továbbá számlázása helyes volt.

Egyéb Előfizető-i panaszokat a Szolgáltató a bejelentéstől számított 60 (hatvan) napon belül vizsgálja és a vizsgálat eredményéről a panaszos Előfizetőt értesíti.

Az Előfizető-i panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban a Szolgáltató a panasz elutasítását

köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat, alkalmanként 6.000,- Ft szolgáltatási díj felszámítása ellenében adja ki az Előfizető-nek. Ha a díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató ezen adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

Az Előfizető részéről kifogásolt szolgáltatások reklamációinál a közös megegyezésre kell törekedni. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság szervei minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérheti. A hatóság minőség-felügyeleti eljárását a hatóság piac-felügyeleti, minőség-felügyeleti és ellenőrzési tevékenységéről szóló miniszteri rendelet határozza meg.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, (írásban, vagy egyéb módon) rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

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

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizető-i azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

A Szolgáltató – amennyiben az Előfizetői Szerződés külön erre kiterjedő más előírást nem tartalmaz - köteles az Előfizető által bejelentett, a hiba elhatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 15 napon belül kijavítani. Ennek nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 15 naptól a hiba elhárításáig.

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 15 nap határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

1.1.3. Hibaelhárítási idő felső határa, az esetek 95 %-ra:

Hibás teljesítésre vonatkozó bejelentés esetén a Szolgáltató a hiba elhárítását a

bejelentés beérkezésétől számítottan a 15 napon belül köteles megkezdeni oly módon, hogy a bejelentővel a kapcsolatot telefonon vagy más módon felveszi, és előzetes megállapításairól tájékoztatja. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni.

Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem, vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

7. számú melléklet: Az Internet szolgáltatás szolgáltatási és igénybevételi irányelvei

Általános információk

Általánosságban az RG NetWorks Kft. hálózatának és szervereinek használatát illetően az alábbi korlátozások érvényesek:

- Nem szabad ezeket semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
- Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet az RG NetWorks Kft. hálózatán keresztül ér el.
- Nem szabad ezeket becsmérlés, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
- Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- Tilos az RG NetWorks Kft. nevének és hírnevének csorbítása.
- Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
- Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatásokat.
- Tilos kalóz szoftverek átvitele.
- Tilos a fájlcsere (P2P) programok használata olyan módon, melynek során a használat megsérti a nemzetközi és hazai törvényeket, különös tekintettel a szerzői jogi törvényekre.

Törvényellenes tevékenység

Az irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha az RG NetWorks Kft. hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

Elektronikus levelezés (e-mail)

Az RG NetWorks Kft. fenntartja magának a jogot, hogy az elektronikus levelezés során minden – az alább kiemelt példákon felüli is - törvénysértés esetében az általa az Előfizetőnek nyújtott elektronikus levelezési szolgáltatást felfüggeszse, illetve megszüntesse.

Az elektronikus levelezéssel való visszaélés – az alább felsorolt, nem teljes körű, útmutató példák esetében – az RG NetWorks Kft. által az Előfizetőnek nyújtott elektronikus levelezési szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezi:

- amennyiben az Előfizető az RG NetWorks Kft. hálózatát vagy szervereit, illetve ezek felhasználásával az Internet világhálózatot nagy terjedelmű, vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen "spam") küldésére használja. Ilyenek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok is.
- amennyiben az Előfizető az RG NetWorks Kft. hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használja.
- amennyiben az Előfizető meghamisítja, megváltoztatja, vagy eltávolítja az elektronikus levél fejlécét.
- amennyiben az Előfizető nagyszámú kópiát küld azonos, vagy nagyon hasonló levelekből.
- amennyiben az Előfizető igen hosszú üzeneteket, vagy fájlokat küld egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával ("mail bombing").

- amennyiben az Előfizető az elektronikus levelezést mások zaklatására vagy megfélemlítésére használja.
A zaklatás eredhet a hangnemből, nyelvhasználatból, az üzenetek gyakoriságából vagy akár az üzenetek méretéből. Egy egyszeri kellemetlen levél küldése is lehet zaklatás, amit panasz esetén az RG NetWorks Kft. kivizsgál. Ha egy címzett kéri a további levelek küldésének mellőzését, ezt tiszteletben kell tartani és annak a személynek semmilyen levelet nem szabad a továbbiakban küldeni.
- amennyiben az Előfizető "hólabda" levelek (chain letters), vagy hasonló üzenetek küldésére, illetve továbbítására használja az . RG NetWorks Kft. által az Előfizetőnek nyújtott mail szolgáltatást, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni.

Az RG NetWorks Kft. hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

Az RG NetWorks Kft. hálózatát és szervereit tilos számítógépes vírus(ok) szándékos terjesztésére, vagy a terjesztéssel való fenyegetésre felhasználni, vagy erre való használatát másnak lehetővé tenni.

Web oldalak (web site)

Az RG NetWorks Kft. nem vizsgálja rendszeresen a web lapok tartalmát, mivel:

- kizárólag a lapok, illetve a szerver tulajdonosa a felelős minden egyes, az illető web lapon megjelenő információért. Ugyanakkor, ha bármilyen panasz érkezik arra nézve, hogy egy adott web lapon az általánosan elfogadott nyelvhasználattól, tartalomtól vagy grafikai tartalomtól eltérő tartalom jelenik meg, az RG NetWorks Kft. saját megítélése alapján felmondja szerverein a web oldalak tárolására vonatkozó megállapodást és egyedi megítélés szerint, azonnal megszünteti a Web Hosting szolgáltatást.
- nem szabad a web hosting szolgáltatást olyan anyagok publikálására használni, mely anyagokat az RG NetWorks Kft. megítélése szerint - törvényellenesnek, megbotráncolatónak vagy kifogásolhatónak minősít. A szolgáltatási irányelvek szempontjából az "anyag" vonatkozhat bármilyen típusú információra, beleértve az elbeszélő leírást, grafikát (beleértve a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logo-kat), végrehajtható programokat, videó felvételeket és audió felvételeket.
 - *Törvényt sértő* az a tartalom, ami bármilyen törvényt, rendeletet, nemzetközi szerződést, szabályzatot vagy törvényes rendeletet, előírást megsért. Ide tartoznak többek között az obszcén anyagok, rágalmozó, csalárd vagy megtévesztő nyilatkozatok, fenyegető, megfélemlítő vagy zaklató kijelentések, vagy olyan anyagok, amelyek megsértik mások személyiségi- vagy szellemi tulajdonjogait (pl. szerzői jogok, védjegyek).
 - *Illetlen* az a tartalom, mely szexuális tevékenységgel vagy szükségletek elvégzésével kapcsolatos, és a jelenleg érvényben lévő társadalmi megítélések szerint visszataszító módon prezentálja ezeket.
 - *Kifogásolható* az a tartalom, mely egyébként legális, de melyet az RG NetWorks Kft. saját megítélése szerint mégis ilyennek minősít. Az RG NetWorks Kft. kifogásolhatónak, ill. nemkívánatosnak tekinti azokat a tartalmakat, amelyekkel, jellegüknél fogva, nem kíván összefüggésbe kerülni, hogy megvédje a saját, illetve szolgáltatásai jó hírnevét, valamint azért, hogy megvédje alkalmazottait, a tulajdonosait, illetve a partnereit.

Nem teljes körű példák tiltott web site tartalmára:

- Azok az anyagok, amelyek hiányos vagy feslett öltözetű férfi és/vagy női formákat vagy testrészeket ábrázolnak, vagy írnak le és, amelyek teljesen nélkülöznek minden komoly irodalmi, művészi, politikai vagy tudományos értéket.
- Azok az anyagok, amelyek obszcén, illetlen, vulgáris, fajtalankodó, pedofil, vagy más erotikus magatartást sugallnak, vagy ábrázolnak, és amelyek teljesen nélkülöznek minden komoly irodalmi, művészi, politikai vagy tudományos értéket.
- Azok az anyagok, amelyek terrorista cselekedeteket sugallnak, vagy a terrorizmust bármilyen módon - nyílt, körülírt, vagy titkos javaslatokkal, lehetőségek ismertetésével, ötletek, felhasználható eszközök leírásával – elősegítik, terrorista cselekedet végrehajtására, abban történő részvételre hívnak fel, a cselekedet végrehajtását, az abban résztvevőknek a vonatkozó törvények hatálya alól történő kivonását, a terrorcselekedetek végrehajtóinak elrejtőzését elősegítik.
- Azok az anyagok, amelyek bűncselekmény elkövetésére, vagy erőszakos cselekedetekre ösztönöznek; vagy amelyek egy személy vagy csoport neme, nemzetisége, vallása, bőrszíne, kora, anyagi helyzete, szexuális irányultsága, rokkantsága vagy politikai hovatartozása alapján annak megalázására, megbélyegzésére, megkülönböztetésre buzdítanak, vagy szólítanak fel.
- Azok az anyagok, amelyek kigúnyolják, nevetség tárgyává teszik az RG NetWorks Kft. vagy partnereit, alkalmazottait, tulajdonosait, vagy bármilyen módon ártanak az RG NetWorks Kft. piaci megítélésének, rontják imidzsét, piaci helyzetét negatív irányba befolyásolják.

Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, az RG NetWorks Kft.-nél elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

A biztonság

Az Előfizető felelős bármilyen, az RG NetWorks Kft. hálózatával, vagy szervereivel való visszaélésért, amelyet az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatások keretében követnek el. Az Előfizető felelős még akkor is, ha ezt az elítélendő tevékenységet nem a szerződő fél saját maga, hanem annak

- barátja,
- valamelyik családtagja,
- vendége, vagy
- alkalmazottja,
- általa a rendszer használatát lehetővé tevő bármely személy, vagy
- szervezet – beleértve azt az esetet is, amely esetben az Előfizető az általa használt rendszer nem megfelelő és elvárható védelmét nem biztosítja és ennek következtében más, általa esetleg nem ismert személy, szervezet, az Előfizető rendszerét felhasználva – követi el.

Ennek következtében, az Előfizetőnek kell lépéseket tennie annak érdekében, hogy illetéktelenek ne tudják használni az Internet hozzáférését. Ezen felül, nem szabad az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatásokat más hálózatok vagy szerverek biztonságának feltörésére vagy ennek megkísérlésére, illetve ezekhez való jogosulatlan hozzáférés céljából használni.

- A szerződő félnek megfelelő biztonsági intézkedéseket kell tennie annak érdekében, hogy a szerződött szolgáltatást jogosulatlanul ne lehessen használni.
- Tilos megpróbálni jogosulatlanul bejutni bármelyik számítógépre, hálózatra vagy más felhasználó jogosultságát megszerezni ("cracking"). Ez, a teljesség igénye nélkül, kiterjed az adatokhoz való illetéktelen hozzáférésre, olyan felhasználói jogosultság vagy számítógép használatára, melyhez nem adtak kifejezetten engedélyt, valamint a mások hálózatán való biztonsági rések keresésére ("probing").

A biztonság lerombolását, biztonsági rések felderítését és kihasználását célzó programok használata vagy terjesztése tilos. Ilyen eszközök például a jelszókitaláló programok, jelszófeltörő programok, "network probing" eszközök.

- Tilos kísérletet tenni arra nézve, hogy egy másik felhasználót, számítógépet vagy hálózatot zavarjunk a szolgáltatás igénybevételében, illetve szolgáltatás nyújtásában (DoS - azaz Denial of Service - támadások). Ez többek közt vonatkozik a hálózatok "elárasztására" ("flooding"), egy hálózat vagy szolgáltatás túlterhelésére tett szándékos kísérletre, valamint egy számítógép összeomlására ("crash") tett kísérletre.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) valamely hálózathoz, beleértve az RG NetWorks Kft. hálózati infrastruktúráját és magánhálózatát is.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) olyan információhoz, melyet másnak szántak.

Azok a felhasználók, akik rendszerek, hálózatok biztonságát sértik meg, büntetőjogi, vagy polgári felelősségre vonásnak teszik ki magukat. Az RG NetWorks Kft. folyamatosan és teljes körűen együtt fog működni a más rendszerek, vagy hálózatok biztonsági rendszerének megsértése miatt indított vizsgálatban, nyomozásban. Ez magába foglalja a bűnüldözési hatóságokkal való együttműködést is a feltételezett bűncselekmények kivizsgálásában.

Hálózat felügyelet

Az Előfizető felelős azért, hogy a szerződés keretén belül az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatást rendeltetésszerűen használják. Ezt biztosítandóan az Előfizetőnek hathatósan intézkednie kell, hogy a szolgáltatás igénybevételét megfelelően szabályozza és felügyelje. Megfelelő védelmi intézkedéseket kell tennie, amelyekkel a visszaéléseket a minimálisra tudja csökkenteni. Az Előfizetőnek nyilvánosan is elérhető információt kell közzétennie arról, hogy hogyan lehet vele felvenni a kapcsolatot és – amennyiben a szolgáltatást mások felé is továbbítja - köteles időben reagálni az esetleges panaszokra, melyek a RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával kapcsolatosak.

Amennyiben az Előfizető nem jár el a tőle elvárható gondossággal, hogy az RG NetWorks Kft. által biztosított szolgáltatást megfelelően felügyelje, az okot adhat a szolgáltatás szüneteltetésére, netán megszüntetésére.

Az Előfizetőnek

- ki jelölnie egy vagy több személyt (kapcsolattartó, avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internet-hez,
- meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell az RG NetWorks Kft. Ügyfélszolgálatát.

A kapcsolattartó személyeknek rendelkezniük kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse és ezekhez a hozzáférést korlátozza.

Hálózati teljesítmény

Az RG NetWorks Kft. Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Az erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét és ez a jelen szabályzat elveibe ütközik.

Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele, vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást,

kedvezőtlenebb Internet-elérést eredményezhet. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

- Tilos az RG NetWorks Kft. erőforrásainak - beleértve a CPU időt, a memóriát, a merevlemez tárat és a kapcsolati időt - túlzott (indokolatlan mértékű) használata.
- Tilos olyan erőforrás-intenzív programokat használni, amelyeknek negatív hatásuk van más előfizetőkre, az RG NetWorks Kft. rendszereinek vagy a hálózatának teljesítményére. Az RG NetWorks Kft. fenntartja magának a jogot, hogy korlátozza, vagy akár megszüntesse az ilyen jellegű tevékenységeket.

Egyéb információk

Az RG NetWorks Kft. szolgáltatási irányelveinek kidolgozásával a következő célokat kívántuk elérni:

- Stabil és megbízható szolgáltatás nyújtása minden ügyfelünk számára.
- Mind a saját, mind a mások rendszere és hálózata biztonságának és bizalmas jellegének biztosítása.
- Megfelelés a hatályos törvényi rendelkezéseknek, jogszabályoknak.
- Szolgáltatói jó hírnevünk megőrzése.
- Az előfizetőin által használt erőforrások védelme. azok felelős használatának biztosítása, az Internet szolgáltatás értékének csökkenését okozó tevékenységek megakadályozása.
- Az Internet – amely véleményünk szerint az információ szabad cseréjét biztosítja a világban – védelme.
- Az egyéni felhasználóhoz kapcsolódó személyes információk bizalmosságának és biztonságának megőrzése.

Az RG NetWorks Kft. Ügyfelei számára az Internet szolgáltatás(ok)hoz szabad hozzáférést kíván nyújtani.

Az RG NetWorks Kft. szilárdan hisz a szólásszabadságban és a szabad információáramlás alapvető fontosságában, de bizonyos tevékenységek hátrányosak mind az RG NetWorks Kft., mind a más Internet-használók, valamint a társadalom számára, így nem engedhető meg, hogy ilyen (ezek az) információk az Interneten megjelenjenek.

Feladatunk az erőforrásoknak a védelme is, hiszen ha akár egy felhasználó is visszaél az erőforrásokkal, az egész Internet közösség felhasználói helyzetét ronthatja le és veszélyezteti.

Az RG NetWorks Kft. nem figyeli meg a felhasználók tevékenységét, kivéve a rendszer és a felhasználók hozzáférést biztosító egyéb összeköttetések kihasználtságát felmérő méréseket, és a számla kiállításához szükséges adatok gyűjtését. Mindamellet, ha tudomásunkra jut szolgáltatásunk nem megfelelő használata - támogatva az Internet-hálót megfelelően használó ügyfeleinket - megfelelő válaszlépéseket teszünk.

Az RG NetWorks Kft. fenntartja magának a jogot - abban az esetben, ha a felhasználó tevékenysége sérti szolgáltatási irányelveinket -, hogy az általa az érintett felhasználónak nyújtott szolgáltatást azonnal, előzetes figyelmeztetés nélkül megszüntesse. Előnyben részesítjük ebben az esetben is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését, valamint – amennyiben erre elegendő idő áll rendelkezésünkre - felhívjuk az érintett felhasználó figyelmét arra, hogy tevékenységét meg kell változtatnia, azonban a Szolgáltatási irányelvek jelentős súlyú megsértése az érintett felhasználónak nyújtott szolgáltatás azonnali félbeszakítását és megszüntetését eredményezheti. Ha - bármilyen okból is - elégtelen, vagy késlekedő az intézkedésünk, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak részünkről.

A jelen mellékletben lévő információk az Internet-használat általánosan betartandó normáival

és szabályaival kapcsolatosan - a teljesség igénye nélkül - csak támpontot kívánnak felhasználóinknak nyújtani.

Az irányelvekkel kapcsolatos kérdéseiket szíveskedjenek a Szolgáltatási szerződésben a szolgáltató címeként megjelölt címre küldeni, vagy a honlapunkon (www.vannet.hu) megjelölt kapcsolat-felvételi lehetőségek valamelyikén az RG NetWorks Kft. felé jelezni.

Az RG NetWorks Kft. fenntartja magának a jogot, hogy a jelen mellékletet megváltoztassa, de a mérvadó szöveg a honlapunkon mindenkor elérhető.

8. számú melléklet: Az Internet szolgáltatás minőségi mutatói

A szolgáltatás minőségi mutatói

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimumérték
1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	30 nap
2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	72 óra
1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	99,5%	97,00%
4./ A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	0,95	0,8

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimumérték
5./ A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
5.a/ A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	Legfeljebb 87,3 óra	Legfeljebb 438 óra
5.b/ Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	Legfeljebb 87,3 óra	Legfeljebb 438 óra
6./ Garantált (átlagosan elvárható) le / feltöltési sebesség	Legalább 256/64 kbit/s	Legalább 5.0/0.8 kbit/s
7./ Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	-	-

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. „szereld magad”),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő, napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. A szolgáltató a megrendelésnél egy megrendelő lapot készít, amelyen szerepel a megrendelés időpontja is, mely alapján elkészíti a telepítési adatlapot majd ezt átadja bekötést végző szakembernek. A végpont átadásánál a szakember feltünteti az átadás dátumát, amelyet a megrendelő és a bekötést végző szakember aláírásukkal hitelesítenek. A mutató származtatása a két dátum közötti megkezdett napok száma.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátotként közzétett

területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. (műhold lefedettség területén kívül eső részek – műhold lefedettség területébe eső részek, a műholdas terminál kültéri antennájának nincs fizikai rálátása a műholdra)

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban 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.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. A szolgáltató a hibabejelentést követően egy munkalapot készít, amelyen szerepel a bejelentés dátuma is. Ezt követően a szolgáltató átadja a munkalapot egy szakembernek. A megbízott szakember az Előfizetővel egyeztetett időpontban megkísérli a hiba kijavítását. A hiba kijavítását követően a hibaelhárítást végző szakember kitölti a munkalapot, amelyen szerepel a hiba elhárításának időpontja. A mutató származtatása a két dátum közötti megkezdett órák száma.

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatótani.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left(1 - \frac{SZKT}{SZT} 100 \right)$$

4. ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezési aránya: [%]**Értelmező kiegészítések:**

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

Kizárt esetek:

- ügyfélszolgálati időn kívüli telefonhívások
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A mért jellemzők: ügyintéző bejelentkezési ideje másodpercben

Az alapadatok forrása:

Teszt mérések táblázatos formában időpont megjelöléssel. tárgyidőszakra minimum 50 db mérés.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a teszt mérésekből sorrendbe állítva a legkisebb értékekből 25%-nak megfelelő darabszámot elhagyva a maradék 75% átlaga adja a mutató értékét

5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (1 év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és

közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

– az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

– illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

- ügyféloldali a szolgáltatáshoz tartozó eszköz

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben. Ezen mutató származtatásánál a szolgáltató a kezelőfelületeit és nyilvántartó rendszerének adatait használja fel.

6. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

– a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

– a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

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

– a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben. A származtatás a bázisállomások

rendelkezésre állási adataiból származtatja a szolgáltató.

7. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

Értelmező kiegészítések:

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálatához felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.