

# **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)**

## **Internet Szolgáltatáshoz**

**RG-NetWorks Kereskedelmi és Szolgáltatói Kft.**



**Készítés dátuma: 2010. augusztus 1.**

**Hatályos: 2014. június 6. napjától**

## Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe.....	6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, a Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei.....	6
1.3. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe .....	6
1.4. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) .....	6
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	7
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....	7
2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	7
2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	7
2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja.....	8
2.1.3. Az egyedi írásbeli Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei.....	8
2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai .....	9
2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....	9
2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	9
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	10
2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban .....	10
2.4.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele.....	10
2.4.2. Változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban.....	10
3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	12
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma.....	12
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	13
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	14
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	14
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	14
4. AZ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	14
4.1. Az Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	14
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	14
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	15
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	15
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA .....	16
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke .....	16
5.1.1. Általános szabályok.....	16
5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai ...	16
5.1.3. A Szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező és/vagy egyéb okból szünetel .....	16
5.1.4. Díjfizetés a szünetelés ideje alatt.....	17

5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	17
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....</b>	<b>18</b>
6.1. A vállalt Hibaelhárítási célértékek, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	18
6.1.1. A Hibaelhárítás módja.....	18
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése .....	19
6.2.1. Számlapanaszok intézése.....	19
6.2.2. Kötbérigények intézése .....	20
6.3. Az Előfizető jogai az Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	20
6.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	20
6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén..	20
6.3.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés megszegése esetén .....	21
6.3.4. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	21
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	21
6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése.....	21
6.4.2. A Panaszok kezelési rendje .....	22
6.4.3 Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	22
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	22
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése .....	22
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>22</b>
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	22
7.1.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása.....	22
7.1.2. Számlázás ideje, módja, gyakorisága .....	23
7.1.3. Kedvezmények .....	23
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	23
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	23
7.4. A kártérítési eljárás szabályai.....	24
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....	24
<b>8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>24</b>
<b>9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....</b>	<b>24</b>
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	24
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú	

szervódsmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	25
9.2.1. Szervódsmódosítás fajtái, alakisága.....	25
9.2.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga .....	25
9.2.2.1. A Szolgáltató az Előfizetői Szervódest az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan.....	25
9.2.2.2. A Szolgáltató az Általános Szervódesi Feltételeket a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan .....	26
9.2.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szervódes és az Általános Szervódesi Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	26
9.2.4. Az Előfizetői Szervódes Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása.....	27
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szervódsmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	27
9.3.1. Áthelyezés .....	27
9.3.2. Átírás .....	27
9.3.3. Csomagmódosítás.....	27
9.3.4. Változás az Előfizető adataiban.....	28
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	28
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	28
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	28
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT.....</b>	<b>29</b>
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERVÓDES MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKŰL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERVÓDEST FELMONDANÁ .....</b>	<b>29</b>
12.1. Az Előfizetői Szervódes megszűnésének esetei .....	29
12.2. Előfizetői felmondás.....	30
12.3. Szolgáltatói Felmondás .....	30
12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alakai és tartalmi követelményei .....	30
12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása .....	31
12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szervódeszegése miatt .....	31
12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető díjtarozása miatt.....	31
12.3.5. A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai .....	31
12.3.6. Az Előfizető kötelezettségei a szervódes megszűnése esetén .....	32
<b>13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERVÓDESEK BEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....</b>	<b>32</b>
<b>14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....</b>	<b>32</b>
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	32
14.2. A szolgáltatás rendeltetészerű használata .....	33
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	33
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	33

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK .....	33
16. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK .....	33

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 Használat Irányelv Rendszer (Fair Use Policy)
6. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
7. sz. Melléklet: Az internet szolgáltatás szolgáltatási és igénybevételi irányelvei
8. sz. Melléklet: Szolgáltatás minőségi mutatói
9. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok

## Általános Szerződési Feltételek Internet Szolgáltatáshoz

A RG NetWorks Kereskedelmi és Szolgáltatói Kft. a jelen általános szerződési feltételekkel (a továbbiakban: ÁSZF) szabályozza a Szolgáltató igénybe vehető 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. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

#### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

**Cégnév:** RG NetWorks Kereskedelmi és Szolgáltatói Korlátolt Felelősségű Társaság

**Rövidített cégnév:** RG NetWorks Kft.

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

**Fióktelepe:** 7622 Pécs, Nyírfa utca 24.6.

#### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, a Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

**Címe:**

7622 Pécs, Nyírfa utca 24.6.

**Telefonszámai:**

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

+36 40 20 11 00(H-V, 0-24)

+36 30 49 59 646 (16-08 H-P; 0-24 SZ-V-ig)

**Fax száma:**

+36 72 510 659

**Ügyfélkapu:**

[www.vannet.hu](http://www.vannet.hu) (szolgáltatás és számlainformációk)

[ugyfelkapu.vannet.hu](http://ugyfelkapu.vannet.hu) (szolgáltatás és számlainformációk)

**Elektronikus hibabejelentés:**

[support@vannet.hu](mailto:support@vannet.hu)

**A telefonos hibabejelentő ügyfélszolgálat működési rendje:**

Minden nap 0 - 24 óra között

#### 1.3. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: [www.vannet.hu](http://www.vannet.hu)

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

**Nemzeti Média- és 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

## **1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

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

## **2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI**

**2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

### **2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az Előfizetői Szerződés mintáját a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló Ajánlatát a Szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, különösen személyes és telefonos ügyfélszolgálatánál vagy erre jogosított képviselőjénél illetőleg a Szolgáltató kiemelt ajánlatai tekintetében a Szolgáltató Honlapján található elektronikus felületen teheti meg, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával.

Az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

Az Ügyfél a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a Szolgáltató Szolgáltatási Területén helyezkedik el, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

A hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követő legfeljebb 15 napon belül a Szolgáltató az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az Ügyfelet arról, hogy

- a) az Ajánlatot elfogadja, és az Ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, postai vagy elektronikus úton megküldi, vagy távollévők között (például telefonon), vagy elektronikus úton kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt Előfizetői Szerződést elektronikus úton hozzáférhetővé teszi;
- b) Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az Ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot; vagy
- c) az Ajánlatot elutasítja és nyilvántartásából törli.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

- a) ha az Ajánlat nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket, és ezek hiányosságát az Ügyfél felhívás ellenére sem pótolja;

- b) az Ügyfél korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- c) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az Ügyfél nem tudja biztosítani;

### **2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja**

A Felek az Előfizetői Szerződést kizárólagosan írásban köthetik meg.

Létrejön az Előfizetői Szerződés:

- a) jelenlévők között az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával;
- b) az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői Szerződés elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában;
- c) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldése, illetve elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában; vagy
- d) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtásáról szóló 2.1.1.b) pontja szerinti értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozatnak megküldésével, amennyiben az a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül a Szolgáltatóhoz megérkezik;

A Szolgáltató a 2.1.2. c, pontjának megfelelő írásbeli igénybejelentés kézhezvételétől számított 10 munkanapon belül az Előfizető részére postai úton – a Szolgáltató által aláírva - küldi el szerződéskötési ajánlatát.

A 2.1.2. b, pontja szerint elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

### **2.1.3. Az egyedi írásbeli Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei**

Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) az Előfizető 2.2. pontban meghatározott személyes adatai;
- b) a Szolgáltató adatai;
- c) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás;
- d) az Előfizetői Szerződés időtartama;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje;
- g) az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
- h) az Előfizető nyilatkozata a szolgáltatás igénybevételének korlátjaként a Szolgáltató által meghatározott összeghatárok vagy adatmennyiségek túllépése esetén végrehajtott korlátozás során alkalmazott külön feltételek elfogadásáról;
- i) Előfizetői Szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei;
- j) az Előfizetői Szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei;
- k) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére;
- l) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit;



- n) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák az Előfizetői Szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a Hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák a Hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

#### **2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai**

Az Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti / Intézményi Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Előfizető Szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről.

Az Üzleti/Intézményi Előfizető, írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, továbbá ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

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

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípusnak megfelelő végberendezéssel.

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

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe Magyarország területére terjed ki. Egyes szolgáltatás kondícióknál az igénybevehetőség további országokban is lehetséges, melynek lehetőségét az előfizetői szerződés tartalmazza.

#### **2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

- a) az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), lakóhelye, tartózkodási helye (székhelye), számlázási címe;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési ideje, helye;
- c) 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; Előfizető cégjegyzékszama, vagy más nyilvántartási száma,
- d) az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei;
- e) a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye,
- f) a csatlakoztatni kívánt berendezések darabszáma, típusa;
- g) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetében a törvényes képviselő e pont szerinti személyes adatai.

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

Az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül a Szolgáltató köteles az összeköttetést kiépíteni, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása miatt az összeköttetés kiépítése nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

### **2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban**

#### **2.4.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele**

Amennyiben az Ajánlat a szerződéskötéshez szükséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Ajánlat megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az Ügyfelet az Ajánlat kiegészítésére. Ebben az esetben az Ajánlat megtételének időpontja a hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz való megérkezése.

A hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követően a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik.

Amennyiben

- a) az Ügyfél a Szolgáltató fenti nyilatkozatának megküldését megelőzően Ajánlatát visszavonja, és így az Előfizetői Szerződés nem jön létre,
- b) a Szolgáltató az Ajánlatot elutasítja,
- c) a 2.1.2 d) pontja szerinti esetben az Ügyfél elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, és így a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik, az ajánlatot a Szolgáltató a nyilvántartásból törli.

#### **2.4.2. Változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban**

Az Előfizető bármely adatában bekövetkezett változást köteles a Szolgáltatónak 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 Előfizetői adatokat szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Előfizető azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

### **Számlázási cím módosítása**

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

### **Áthelyezés**

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató Szolgáltatási Területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató az Előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti.

Áthelyezés a Szolgáltató Szolgáltatási Területén és csak akkor biztosítható, ha a kért új Előfizetői Hozzáférési Ponton a Szolgáltató az ÁSZF 4. pontjában meghatározott, megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja, és őt erről a tényről írásban értesíti.

Amennyiben a kérelem teljesítésének műszaki feltételei fennállnak, Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérelmét az igény beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 3 (három) hónapon belül az ÁSZF 5. pontjában foglalt, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó szabályok szerint teljesíti.

Az áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 4. számú melléklet tartalmazza.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van.

Amennyiben az áthelyezésre az Előfizetőnek felróható fenti okból nem kerül sor a Szolgáltató általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó előfizetői értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az ÁSZF 12.1. j) pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.

### **Átírás**

Szolgáltató az Előfizető kérésére - a 4. sz. mellékletben meghatározott átírási díj fizetése ellenében - módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Előfizető és az új Ügyfél közös kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója.

Díjtartozás esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződések esetében, az Előfizető halála esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítési helyének örököse kérelme alapján, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Öröklés esetén az átírás szabályai az alábbiak:

Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásszerzésével (halotti anyakönyvi kivonat eredeti vagy hitelt érdemlő másolatának bemutatása) az Előfizetői jogviszony az Előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik, kivéve, ha az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs az Előfizetői Szerződés átírását kéri. A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő módon történő bizonyítása esetén (jogerős hagyatékátadó végzés bemutatása) az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást változatlan feltételekkel, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása az irányadó. Ha a hagyatéki eljárás bejezését követő 30 napon belül az Előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, úgy a jogviszony az Előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs a haszonélvezeti jogával terhelt ingatlan használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási kérelmét örökléstől függetlenül, átírási díj megfizetése ellenében kérésre az általános szabályok szerint, az ott meghatározott határidővel teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs átírásra vonatkozó kérelméig vagy a hagyatéki eljárás befejezését követő 30. napig a jogviszonyt díjmentesen szüneteltetheti. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltét követően az Előfizetői jogviszony automatikusan megszűnik.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik. A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

### **3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

#### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma**

##### **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.

## **A szolgáltatás igénybevételének módja**

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

## **A Szolgáltató által biztosított Előfizetői végberendezések**

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

## **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-sáv (1-4 Mbit/s-os csomagok) esetén: 1000 ms
- KA-sáv (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 másként nem rendelkezik – a Szolgáltató feladata.

## **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.

A szolgáltatás igénybe vehető Magyarország területén.

## **Alvállalkozó igénybevétele**

A Szolgáltató jogosult alvállalkozó igénybevételére. Az alvállalkozó által nyújtott, az előfizető felé vállalt szolgáltatásért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga nyújtotta volna.

## **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területének meghatározását a jelen ÁSZF 2.1.5. pontja tartalmazza.

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

Szolgáltató tevékenysége a címben foglalt szolgáltatásra nem terjed ki, ennek okán, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A szolgáltató nem biztosít egyetemes szolgáltatásokat.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződés határozza meg.

## **4. AZ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA**

### **4.1. Az Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszereit a jelen ÁSZF 8. számú melléklet tartalmazza.

#### **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, közbeiktatott, kapcsolódó hálózatok rendelkezésre állásáért és elérhetőségéért.

### **4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

#### **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 igénybevétele mértéküknek megfelelően, arányosan használják.

A szolgáltatás minden esetben a Fair Use Policy (Tisztességes Használati Elv Rendszer) szabályozása alapján történik, ezen rendelkezéseket a jelen ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

## **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.

### **4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Szolgáltató a fenti eseményekkel kapcsolatban honlapján, különösen indokolt esetben e-mailben vagy más, közvetlen úton, tájékoztatást nyújt. Amennyiben valamely Előfizető veszélyezteti a hálózat egységét vagy más módon a biztonságot, a Szolgáltató – az Előfizető értesítése mellett – megteszi a szükséges intézkedéseket, beleértve ebbe az Előfizető szolgáltatásból történő átmeneti vagy végleges kizárását is.

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

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely megfelel a vonatkozó Európai Uniósi hálózati szabványoknak.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezen túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető köteles a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

Az Előfizető a csatlakozó végberendezését, a szolgáltatás hozzáférési pontjaként telepített szolgáltatói illetve saját végberendezést rendeltetésszerűen úgy köteles használni, hogy a szolgáltató adatkommunikációs hálózatát, annak működését ne veszélyeztesse, üzemképességét megfelelően biztosítsa.

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott és ezzel veszélyezteti a Szolgáltató szolgáltatásához alkalmazott hálózat működését illetve biztonságát, a szolgáltató ezt az előfizető részéről előidézett súlyos szerződésszegésnek tekinti, és akként jár el.

Az üzleti előfizetőnek napi 24 órában biztosítania kell a területén a szolgáltató által telepített, a távközlő hálózatának részét képező végberendezéshez és a szolgáltatás hozzáférési ponthoz hibaelhárítás céljából történő hozzáférést, valamint működésének ellenőrizhetőségét.

Az előfizetők a szolgáltató által biztosított – és/vagy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök szünetmentes áramellátását saját költségükön kötelesek biztosítani, ennek hiányában a szolgáltató nem vonható felelősségre a szolgáltatás minősége és rendelkezésre állása tekintetében.

Az Internet csomagokon szerver üzemeltetése nem megengedett.

## **5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA:**

**5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

### **5.1.1 Általános szabályok**

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

### **5.1.2 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai**

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 4. számú melléklet tartalmazza.

### **5.1.3. 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 Magyarország 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,
- bármilyen 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 elvárhatót 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.

#### **5.1.4. 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.

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

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére 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 Előfizetői 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 72 órán belül 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.

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

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján

valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

## **6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

### **6.1. A vállalt Hibaelhárítási célértékek, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

Az Előfizető Szolgáltatása Hibát jelen ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat 0-24 óráig hívható, azonban hibabejelentés kivizsgálását és elintézését a Szolgáltató kizárólag 8-16 óra között biztosítja. A Hibaelhárításra nyitva álló határidők az ezen időszakon kívül megtett Hibabejelentések tekintetében a következő nap 8.00 órakor kezdődnek meg.

A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató Hiba-bejelentési nyilvántartása tartalmazza:

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

#### **6.1.1. A Hibaelhárítás módja**

A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a Hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a Hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Az Előfizetőnek a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos Hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a Hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

A Hiba bejelentésétől a Hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az fenti a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a Hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a Hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti Hibát ismételten bejelenti a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató köteles a Hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a Hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a Hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni Hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszaikat, illetve Hibabejelentéseiket megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett Bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

### **6.2.1 Számlapanaszok intézése**

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj (tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

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

Indokolt esetben a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az Előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a Végberendezésekre is kiterjedhet.

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett Díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

### **6.2.2 Kötbérigények intézése**

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán jóváírja;

b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

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

### **6.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződés szerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

### **6.3.2 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén**

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 Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont működésképtelensége okozza, és a hiba elhárítás meghaladja a hiba bejelentésétől számított 72 órát, az 4. sz. melléklet 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.

### **6.3.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés megszegése esetén**

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 Előfizetői 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 Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői 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 Előfizetői 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 Média-és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

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

### **6.3.4. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

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

### **6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőség szerint biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának

telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az Előfizetők számára.

#### **6.4.2. A Panaszok kezelési rendje**

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett Panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről értesíti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető Panaszát elutasítja, Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban arról tájékoztatni, hogy Panaszával - annak jellege szerint- mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

#### **6.4.3. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy Ügyfeleit, Előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a Szolgáltató az Ügyfelek és Előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett Ügyfelek és Előfizetők esetében vállalja.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Szolgáltató tevékenysége tudakozó szolgáltatásra nem terjed ki, ennek okán a tudakozó szolgáltatás igénybevételenek eljárás szabályairól a jelen ÁSZF rendelkezést nem tartalmaz.

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

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 9. számú melléklete tartalmazza.

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

### **7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR**

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

#### **7.1.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása**

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételeért díj fizetésére köteles. Az egyes szolgáltatásokért, az egyes termékekért és egyes különszolgáltatásokért, továbbá egyes adminisztrációs és eljárási költségekért fizetendő díjakat és díjtételeket a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi előfizetési díjak

### **7.1.2. Számlázás ideje, módja, gyakorisága**

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázás történhet havonta, félévente és évente az Előfizető választása szerint.

Az Előfizető a díjat az előfizetői szerződésben meghatározott számlázási gyakoriság szerinti esedékességek szerinti esedékességkor köteles megfizetni. A fizetési késedelem esetén a szolgáltató – függetlenül attól, hogy a teljesítésre az előfizetőt felszólította-e, az ÁSZF szerint kamatot követelhet, valamint a díjfizetésre történő felszólítás költségeit a díjszabásban meghatározott díj alapján követelheti.

Szolgáltató az előfizetővel szembeni lejárt és Szolgáltató felszólítása ellenére ki nem egyenlített követeléseit jogosult közvetlenül, valamint megbízott (jogtanácsos, ügyvéd, követeléskezelő) útján érvényesíteni. Az ilyen igényérvényesítés költsége az előfizetőt terheli, amelyet a Szolgáltató a követelés részbeni vagy teljes térülése után esetenként külön számláz. A jogtanácsos, ügyvéd díja a követelés behajtására irányuló peres vagy nem peres eljárásban az illetékes közjegyző, bíróság által kibocsátott okiratban kerül nevesítésre, a követeléskezelő díja a díjszabásban (4. számú melléklet) kerül meghatározásra.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az Előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a számlán feltüntetett meghatározott határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

### **7.1.3. Kedvezmények**

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

## **7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

A szolgáltató szolgáltatás-fajtánként különböző módon egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat számláz. A díjfizetési kötelezettség keletkezésére, a díjak mértékére és esedékességére vonatkozóan az egyes szolgáltatásfajták szerint az előfizetői szerződésben és a 4. számú mellékletben meghatározott díjakat kell fizetni.

### **7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit Honlapján közzéteszi. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

#### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

#### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.2.2 pontjában meghatározott szerződésszegése esetén az Előfizető részére a jelen ÁSZF 6.3.2 pontjában meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

### **8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**

Szolgáltató tevékenysége a címben foglalt szolgáltatásra nem terjed ki, ennek okán, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

### **9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

#### **9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A legrövidebb szerződéses időtartam 1 (egy) év. Kivételesen - a Szolgáltató egyedi mérlegelése alapján – ennél rövidebb időtartamú szerződés is köthető.

Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) hónapos időtartamra vagy a mindenkori kedvezményes ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamot hónapokban kell megállapítani. A hónapokban meghatározott határozott időtartam azon a naptári napon – 24.00 órakor – jár le, amely számozásánál fogva megfelel a szerződéskötés dátumának napjával. A határozott időtartam lejártát az írásbeli egyedi előfizetői szerződés kifejezetten megjelöli.

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

A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a jelen ÁSZF általános szabályait kell alkalmazni. A határozott idejű szerződést előfizető az általános szabály szerint felmondhatja, ha a határozott időtartam alatt a szolgáltató – a határozott idejű szerződésre tekintettel az előfizetőnek biztosított kedvezményeket is érintő – egyoldalú szerződésmódosítást hajtott végre, avagy, ha a szolgáltató a hibabejelentéseit követően



a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. A határozott idejű szerződést felek rendes felmondással nem szüntethetik meg.

A határozott idejű szerződés tartama az előfizető által kért szolgáltatás szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

## **9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

### **9.2.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisága**

Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább, illetve jogszabályban meghatározott esetekben egyoldalúan.

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtarozása nincs.

Ha az Előfizető képviselőjében harmadik személy az előfizetői szerződés Ügyfélszámának megadásával az ügyfélszolgálati irodában az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti.

Távollévők közötti szerződésmódosítás kezdeményezése esetén, ha a módosítást az Előfizető képviselőjében harmadik személy az Előfizető Ügyfélszámának megadásával kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződésmódosításra meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ezek a rendelkezések nem alkalmazhatók, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

### **9.2.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga**

#### **9.2.2.1. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan**

- a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- b) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő – módosítására feljogosító esetek a következők:
  - a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. fejállomás csere, hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknél nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - a szolgáltatások megfelelő minőségének
  - az elírások javítása;
  - a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
  - ha a szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igények, valamint a műsordíjak gazdasági hatásának és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a

- programcsomagok száma, összeállítása módosul;
  - amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;
- c) Vis Maior, vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatásra vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az Eht. 144. § (3)-(6) bekezdéseiben, valamint a Rendelet 15. § (2)-(3) és (6) bekezdéseiben foglaltak szerint.

### **9.2.2.2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan**

- 1.) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- 2.) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket nem érintheti.

Az ÁSZF lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén - amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken - a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az Előfizetők azokról a hatálybalépést megelőzően vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az ÁSZF 9.2.2.1. pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- e) a módosítás indokolása;
- f) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

### **9.2.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult – azonnali hatállyal - felmondani az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az Előfizető a Szerződést csak akkor mondhatja fel, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosításról szóló értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem él a Szolgáltatói szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosítására a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

#### **9.2.4. Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint írásban kezdeményezheti. Az Előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az Előfizetői Szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – a szerződésmódosítási ajánlatban megjelölt feltételekkel és időpontban - hatályba lép:

- a) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- b) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- c) közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján hozzájárulásával.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

### **9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

#### **9.3.1. Áthelyezés**

Az áthelyezésre vonatkozó részletes szabályozást a jelen ÁSZF 2.4.2. pontja tartalmazza.

#### **9.3.2. Átírás**

Az átírással vonatkozó részletes szabályozást a jelen ÁSZF 2.4.2. pontja tartalmazza.

#### **9.3.3. Csomagmódosítás**

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet szolgáltatási csomagmódosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizetőt a 4. sz. mellékletben meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli. Csomagmódosítás a szolgáltatási jogviszony keretében csak a kisebb csomagról a nagyobb csomagra történő módosítás esetében lehetséges.

Az új csomag igénybevételét a Szolgáltató a kérelem tudomásulvételét követő 5 (öt) munkanap alatt biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan digitális szolgáltatási csomagra módosítja, melyhez az Előfizetőnél kihelyezett, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezés cseréje szükséges, és az Előfizető a szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az

Előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új szolgáltatás igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott berendezés átvételét követő 3 (három) munkanapon belül köteles a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján a korábbi szolgáltatási csomagjához használt berendezést a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz a 4. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés szolgáltatási csomagja csak az előfizetői szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

#### **9.3.4. Változás az Előfizető adataiban**

Az Előfizetői adataiban bekövetkezett változás esetére vonatkozó részletes szabályozás a jelen ÁSZF 2.4.2. pontja tartalmazza.

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az Üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről Adatkezelési Tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 6. számú mellékletét képezi.

A Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

### **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé.

Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviselőjére meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 6. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

## **11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINÓSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)**

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésben Üzleti Előfizetőkre az Eht.-ben vagy a Rendeletben meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás Egyéni Előfizetők részére is elérhető, a KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosult kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja. A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt tett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## **12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

### **12.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei**

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) az Előfizető rendes felmondásával;
- e) Szolgáltatói rendes felmondással;
- f) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- g) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs az ÁSZF 9.3.2 pontja szerinti átírásra jogosult örökös;
- h) Üzleti/Intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;

- i) a felek közös megegyezésével;
- j) Az Eht. 134.§ (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;

Határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői Szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontjáról.

## **12.2. Előfizetői felmondás**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján felmondani.

A felmondást a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői Szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az Előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi, a Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.3. Szolgáltatói Felmondás**

### **12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben;
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben

köteles az Előfizetőnek megküldeni

Az Előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza.

Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

### **12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása**

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

### **12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, ideértve azt az esetet is, amikor az Előfizető Szolgáltató tulajdonát képező eszközökön a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített Hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

### **12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető díjtartozása miatt**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg
  - az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetőleg
  - havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000 forintot;

vagy ha

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

### **12.3.5. A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 (három) havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a

felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3 és 12.3.4 pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult a Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §-a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett 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, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

### **12.3.6. Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén**

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 4. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni.

Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

## **13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN;**

Szolgáltató tevékenysége a címben foglalt szolgáltatásra nem terjed ki, ennek okán, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

## **14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

### **14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni.;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben a Szolgáltató figyelmét felhívni arra, ha a létesítéshez harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges.;
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősül, azonban Hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges.;
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra



- vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződészerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

#### **14.2. A szolgáltatás rendeltetészerű használata**

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetészerűen, azaz szerződészerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

#### **14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Ezen kötelezettségeket az ÁSZF 12.3.6 pontja tartalmazza.

#### **14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződészerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az Előfizető az ÁSZF 14. pontjában, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

### **15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNETNI – AZ EHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK.**

Szolgáltató tevékenysége a címben foglalt szolgáltatásra nem terjed ki, ennek okán, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

### **16. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK**

A jelen Általános Szerződési Feltételekben, valamint az egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, a mindenkor hatályos jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

#### **Mellékletek jegyzéke:**

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 Használat Irányelv Rendszer (Fair Use Policy)
6. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
7. sz. Melléklet: Az internet szolgáltatás szolgáltatási és igénybevételi irányelvei
8. sz. Melléklet: Szolgáltatás minőségi mutatói

9. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség),  
Vitarendezési fórumok

## 1. számú melléklet: Fogalmi meghatározások

### ÁLTALÁNOS TECHNOLÓGIAI FOGALMAK

#### 1.1.1. Berendezések

Az 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 továbbítja 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 kábeltől (IFL) áll.
- 1.1.23. Késleltetési idő (Latency)  
A műholdas adatátviteli technológiának jellemzően a következő késleltetési értékei jelentkeznek: KU- sáv technológián: 1000ms; KA-sáv 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 sávszélességeket 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 felelőségei 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

Szerződésszám:

amely létrejött egyrészről

Név: RG-NetWorks Kft.

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

Postacím: 7622 Pécs, Nyírfu u. 24.6

Cégjegyzékszám: Cg:01-09-939781

Adószáma: 22704850-2-42

Bankszámlaszám: Szigetvári Takarékszövetkezet 50800111-11209533

Központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége (email, honlap):

[info@vannet.hu](mailto:info@vannet.hu) ; [www.vannet.hu](http://www.vannet.hu)

Hibabejelentő elérhetősége:

- Munkaidőben (H-P 7:30-16:00): +36 72 315 331
- Munkaidőn kívül (H-P 16:00-7:30, SZ-V 0-24): +36 30 49 59 646
- 0-24 (email): support@vannet.hu

- a továbbiakban Szolgáltató; -

másrészről

Természetes személy egyéni előfizető esetén esetén:

Név:

Születési név:

Anyja születési neve:

Születési helye, ideje:

Állandó lakóhely:

Tartózkodási hely:

Számlázási cím:

Telepítési cím (előfizetői hozzáférési pont helye):

Bankszámlaszám:

Kapcsolattartó:

E-mail cím:

Nem egyéni előfizető esetén:

Cégnév:

Székhely:

Cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási szám:

Számlázási cím:

Telepítési cím (előfizetői hozzáférési pont helye):

Adószám:

Bankszámlaszám:

Kapcsolattartó:

E-mail cím:

- a továbbiakban Előfizető; -,

együttesen Felek között, az alulírott helyen, időben, az alábbi feltételek mellett:

## 1. A szolgáltatás rövid leírása, díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások:

Felek megállapodnak abban, hogy egymással az alábbi tárgyban Előfizetői Szerződés kötnek, az alábbiak szerint.

Az RG NetWorks Kft. - mint magyarországi távközlési Szolgáltató, ..... db – a jelen Előfizetői Szerződésben 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 Szolgáltató tulajdonában maradnak, az Előfizető felelős őrzésébe kerülnek a szolgáltatás teljes ideje alatt az alábbi eszközök:

- 
- 
- 
- 

Az Előfizető tulajdonába kerülnek az alábbi eszközök:

- 
- 
- 

Szolgáltatáscsomag megnevezése és tartalma:....., max..... kbit/s letöltési, max..... kbit/s feltöltési sebességű szélessávú (a 'Fair Use Policy' – feltételeivel) műholdas internet kapcsolat az RG Networks Kft. szolgáltatásához tartozó Általános Szerződési Feltételek 5. számú melléklete szerint.

- szerződött előfizetési szolgáltatáscsomag részletei (FUP információk) –

- Az előfizető publikus IP címet kap: Elérhető/Nem elérhető az internet felől, statikus/nem statikus

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. (fogalmi pontosítás: ld. Általános Szerződési Feltételek 1. sz. melléklet 1.1.17 pontja)

A Szolgáltató szolgáltatásának nem része a felhasználói felület utáni adattovábbítás. A szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

## 2. A szolgáltatás megkezdésének határideje

A jelen Előfizetői Szerződés aláírása napján lép hatályba. Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás megkezdésének napjától ..... hónapra jön létre. A határozott időtartam lejártával a jogviszony határozatlan idejű jogviszonnyá alakul át. A határozott idejű jogviszony lejártá előtt felek kezdeményezhetik a szerződés tartamának meghosszabbítását, amennyiben ez nem történik meg, az Előfizető írásbeli kéréséig a jogviszony fennáll.

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

A szolgáltatás megkezdésének határideje: A kiépítés napja. Ettől eltérően azonban, 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.



### 3. 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: ..... 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 tárgyhoz 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).

### 4. Szerződés megszüntetése, megszűnése

A szerződés az Általános Szerződési Feltételek 9.1 és 12. pontja szerint szüntethető meg, az ott írt

módon és feltételek mellett.

A szerződés megszűnik az Általános Szerződési Feltételek 9.1. és 12. pontja szerint szűnik meg, az ott írt módon és feltételek mellett.

#### **5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

Az Általános Szerződési Feltételek 5. és 9. pontja szerint szüneteltethető, illetve korlátozható a szolgáltatás.

#### **6. A szerződésszegés jogkövetkezménye**

Az Általános Szerződési Feltételek 5., 7., 9., 12. pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit.

#### **7. A hibabejelentés és a számlapanaszok megtételének lehetséges módjai és elintézési rendje, jogviták rendezése**

Az Általános Szerződési Feltételek 1., és 6., pontjai tartalmazzák.

#### **8. Előfizetői adatok kezelése**

Az Általános Szerződési Feltételek 6. számú melléklete tartalmazza. 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.

#### **9. Az Általános Szerződési Feltételek és az Előfizetői Szerződés módosítása**

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

#### **10. 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 kiterjeszthetők további VSAT állomások telepítésére is.

#### **11. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Az Általános Szerződési Feltételek teljes terjedelemben

- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál (Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.)

- A Szolgáltató fióktelepén (cím: 7622 Pécs, Nyírfa utca 24.6.) a vonatkozó rendeletnek megfelelően rövidített formában a Szolgáltató honlapján ([www.vannet.hu](http://www.vannet.hu)) hozzáférhető.

## 12. 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: .....

## 13. Záró rendelkezések, 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 Pécsi Törvényszék illetékességét.

A természetes személy Előfizető kijelenti, hogy 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) végpontonként, mely tartalmazza az eszköz az előfizetés időtartama alatti rendelkezésre állását. Amennyiben a VSAT terminált az előfizető nem vagy sérülten szolgáltatja vissza a szolgáltatónak, úgy az előfizető a terminál díját köteles megtéríteni a szolgáltatónak

- Regisztrációs díj:

A regisztrációs díj a szolgáltatás indításának/aktiválásának adminisztrációs költségeit jelenti.

**35.900, - Ft+Áfa** (azaz harmincötezer-kilencszáz forint plusz Áfa) végpontonként, és szolgáltatás aktiválásonként

- 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 ötvanezer 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 ötvanezer 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.

Az áthelyezési díj tájékoztató értéke:

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

- Átregisztrációs díj (szolgáltatás igénybevételének helyszínének adminisztratív módosítása)

**5.000,- Ft+Áfa** (azaz ötezer forint plusz Áfa) végpontonként, és átregisztrálásonként.

- Kedvezmények az egyszeri díjakban

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

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

A mindenkor **havi szolgáltatási díjak 50%-a**.

- A szolgáltatás korlátozásának visszaállítási díja:

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

- A felszólító levelek kiküldésének díja alkalmanként:

**500 Ft+Áfa** (azaz ötezer forint plusz Áfa)

## 1.1.7. Havi szolgáltatási díjak mértéke

A szolgáltatás igénybevételének havi díjai – a miatt, mert a szolgáltatás Előfizetónként 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:**

<b>Korlátlan Csomagok</b>						
<b>CSOMAG</b>		<b>ALAP</b>	<b>OPCIONÁLIS</b>			
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

<b>Forgalom korlátos csomagok</b>							
<b>CSOMAG</b>			<b>ALAP</b>	<b>OPCIONÁLIS</b>			
Elnevezés	Névleges Le/Fel töltési sebesség kbit/s	Forgalom korlát GB	Havi szolgáltatási díj (havi)	VoIP (IP telefon) (havi)	Freezone (havi)	FUP Reset (aktiválásonk ént)	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

Forgalmi adatok pontosítása:

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

<b>Forgalom korlátos csomagok</b>									
	<b>Bronz 1M Limit</b>		<b>Ezüst 2M Limit</b>		<b>Arany 3M Limit</b>		<b>Platina 4M Limit</b>		
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](http://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](http://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-sávok technológián nyújtott szolgáltatások:

#### **STANDARD (1. generációs) csomagok**

Elnevezés*	Max. Le/Fel töltési sebesség (kbit/s)	Forgalom korlát (4 hetes)	Havi szolgáltatási díj	Add GB
6M	6144/1024	4 GB	34 900 Ft+Áfa	2 000 Ft+Áfa 1 725 Ft+Áfa
8M	8192/2048	8 GB	41 900 Ft+Áfa	2 000 Ft+Áfa 1 725 Ft+Áfa
10M	10240/2048	13 GB	53 900 Ft+Áfa	2 000 Ft+Áfa 1 725 Ft+Áfa
10M+	10240/4096	25 GB	69 900 Ft+Áfa	2 000 Ft+Áfa 1 725 Ft+Áfa

\* Elnevezések módosulhatnak az egyes promóciókban, de a tulajdonságaik (le/feltöltési sebesség, forgalomkorlát) egyértelműen beazonosíthatóak.

Forgalmi adatok pontosítása:

	6144/1024 (6M)		8192/2048 (8M)		10240/2048 (10M)		10240/4096 (10M+)	
Sebesség	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Letöltés (kpbs)	64	6144	64	8192	64	10240	64	10240
Feltöltés (kpbs)	16	1024	16	2048	16	2048	16	4096

#### **STANDARD 2. generációs csomagok**

Elnevezés*	Max. Le/Fel töltési sebesség (Mbit/s)	Forgalom korlát (4 hetes)	Havi szolgáltatási díj	Add GB
vanNet 2	2/1	2 GB	-	
vanNet 8	8/2	8 GB	18 900 Ft+Áfa	1 725 Ft+Áfa
vanNet 12	12/4	16 GB	26 900 Ft+Áfa	1 725 Ft+Áfa
vanNet 18	18/6	26 GB	42 900 Ft+Áfa	1 725 Ft+Áfa
vanNet 18+	18/6	50 GB	77 900 Ft+Áfa	1 725 Ft+Áfa

\* Elnevezések módosulhatnak az egyes promóciókban, de a tulajdonságaik (le/feltöltési sebesség, forgalomkorlát) egyértelműen beazonosíthatóak.



Forgalmi adatok pontosítása:

	2/1 (vanNet 2)		8/2 (vanNet 8)		12/4 (vanNet 12)		18/6 (vanNet 18, vanNet 18+)	
Sebesség	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Letöltés (kbps)	128	2000	128	8000	128	12000	128	18000
Feltöltés (kbps)	64	1000	64	2000	64	4000	64	6000

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

Add GB.: Elhasznált havi rendelkezésre álló forgalomkorlát után a szolgáltatás korlátozódik az 5. számú mellékletben foglaltak szerint. Az Előfizetőnek lehetősége van további „GB”-ot vásárolni, mely 1000 MB-ot jelent, mely egy feltöltést jelent (az alap 4 hetes forgalomkorlátokon felül) az időablak elhagyásáig. A megmaradó feltöltés a plusz GB-ből megmarad, így később is felhasználható. (Pontosítás az 5. sz. mellékletben)

CET 22:00-06:00-ig minden elforgalmazott adatmennyiség 50% -a számít bele a kvótába.

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.

### **STANDARD 3. generációs csomagok**

Elnevezés*	Max. Le/Fel töltési sebesség (Mbit/s)	Forgalom korlát (4 hetes)	Havi szolgáltatási díj	Add GB
vanNet 10/2 8GB	10/2	8 GB	8 583 Ft+Áfa	1 650 Ft+Áfa
vanNet 10/2 16GB	10/2	16 GB	12520 Ft+Áfa	1 650 Ft+Áfa
vanNet 5/1 2GB	5/1	2 GB	-	
vanNet 22/6 10GB	22/6	10 GB	12 000 Ft+Áfa	1 980 Ft+Áfa
vanNet 22/6 25GB	22/6	25 GB	24 900 Ft+Áfa	1 980 Ft+Áfa
vanNet 22/6 100GB	22/6	100 GB	38 400 Ft+Áfa	1 980 Ft+Áfa

\* Elnevezések módosulhatnak az egyes promóciókban, de a tulajdonságaik (le/feltöltési sebesség, forgalomkorlát) egyértelműen beazonosíthatóak.

Forgalmi adatok pontosítása:

	10/2 8GB (vanNet 10/2 8GB)		10/2 16GB (vanNet 10/2 16GB)		5/1 2GB (vanNet 5/1 2GB)		22/6 10GB (vanNet 22/6 10GB)		22/6 25GB (vanNet 22/6 25GB)		22/6 100GB (vanNet 22/6 100GB)	
Sebesség	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Letöltés (kbps)	64	10000	64	10000	64	5000	64	22000	64	22000	n.a.	22000
Feltöltés (kbps)	64	2000	64	2000	64	1000	64	6000	64	6000	n.a.	6000

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

Add GB.: Elhasznált havi rendelkezésre álló forgalmorkorlát után a szolgáltatás korlátozódik az 5. számú mellékletben foglaltak szerint. Az Előfizetőnek lehetősége van további „GB”-ot vásárolni, mely 1000 MB-ot jelent, mely egy feltöltést jelent (az alap 4 hetes forgalmorkorlátokon felül). A megmaradó feltöltés a plusz GB-ből megmarad, így később is felhasználható. (Pontosítás az 5. sz. mellékletben)

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.

### **PRO (1. generációs) csomagok**

Elnevezés*	Max. Le/Fel töltési sebesség (kbit/s)	Forgalom korlát (4 hetes)	Havi szolgáltatási díj	Add GB
vanNet 8 Pro	8192/2048	8 GB	66 900 Ft+Áfa	2 640 Ft+Áfa
vanNet 10+ Pro	10240/4096	25 GB	111 900 Ft+Áfa	2 640 Ft+Áfa
vanNet Pro Business Internet	4096/2048	50 GB	178 900 Ft+Áfa	2 640 Ft+Áfa
vanNet Pro Business Data	4096/4096	80 GB	285 900 Ft+Áfa	2 640 Ft+Áfa

\* Elnevezések módosulhatnak az egyes promóciókban, de a tulajdonságaik (le/feltöltési sebesség, forgalmorkorlát) egyértelműen beazonosíthatóak.

Forgalmi adatok pontosítása:

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

## PRO 2. generációs csomagok

Elnevezés*	Forgalom korlát (4 hetes)	Havi szolgáltatási díj	1GB Booster	10GB Booster	50GB Booster	100GB Booster
vanNet Pro 2/2 2GB	2 GB	18 900 Ft+Áfa	2 390 Ft+Áfa	18 900 Ft+Áfa	76 900 Ft+Áfa	115 900 Ft+Áfa
vanNet Pro 20/6 25GB	25GB	28 900 Ft+Áfa	2 390 Ft+Áfa	18 900 Ft+Áfa	76 900 Ft+Áfa	115 900 Ft+Áfa
vanNet Pro 20/6 60GB	60GB	62 900 Ft+Áfa	2 390 Ft+Áfa	18 900 Ft+Áfa	76 900 Ft+Áfa	115 900 Ft+Áfa
vanNet Pro 20/6 75GB	75GB	93 900 Ft+Áfa	2 390 Ft+Áfa	18 900 Ft+Áfa	76 900 Ft+Áfa	115 900 Ft+Áfa
vanNet Pro 6/6 75GB	75GB	93 900 Ft+Áfa	2 390 Ft+Áfa	18 900 Ft+Áfa	76 900 Ft+Áfa	115 900 Ft+Áfa
vanNet Pro 20/6 100GB	100GB	134 900 Ft+Áfa	2 390 Ft+Áfa	18 900 Ft+Áfa	76 900 Ft+Áfa	115 900 Ft+Áfa
vanNet Pro 20/6 125GB	125GB	176 900 Ft+Áfa	2 390 Ft+Áfa	18 900 Ft+Áfa	76 900 Ft+Áfa	115 900 Ft+Áfa

\* Elnevezések módosulhatnak az egyes promóciókban, de a tulajdonságaik (le/feltöltési sebesség, forgalomkorlát) egyértelműen beazonosíthatóak.

Forgalmi adatok pontosítása:

	vanNet Pro 2/2 2GB		vanNet Pro 20/6 25GB		vanNet Pro 20/6 60GB		vanNet Pro 20/6 75GB		vanNet Pro 6/6 75GB		vanNet Pro 20/6 100GB	
Sebesség	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Letöltés (kbps)	64	2 000	128	20 000	128	20 000	256	20 000	128	6 000	256	20 000
Feltöltés (kbps)	64	2 000	64	6 000	64	6 000	64	6 000	128	6 000	128	6 000

	vanNet Pro 20/6 125GB	
Sebesség	Min	Max
Letöltés (kbps)	512	20 000
Feltöltés (kbps)	256	6 000

### 1.1.8. Kedvezmények a havi díjakban

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a havi díjából, 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 5.2. 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 szolgáltató kötbér fizetési kötelezettsége

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha:

- a) hibabejelentés esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap:

- a) kétszerese az a) pont szerinti esetben,

- b)* négyszerese a *b)* pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c)* nyolcszorosa a *b)* pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

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

#### 1.1.14. 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 határnapig 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) 1-4M csomagok esetén:

#### 1.1 Szolgáltatás működésének leírása:

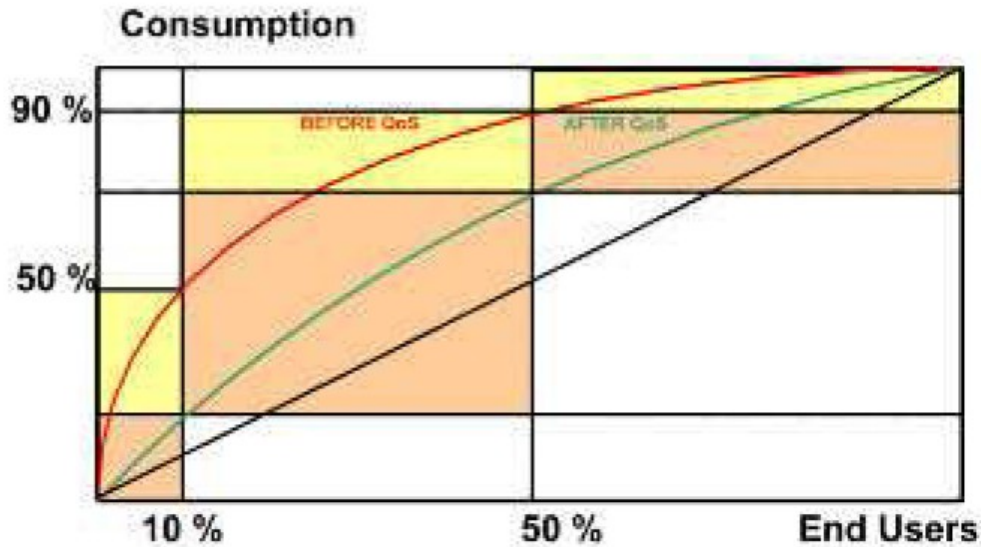
Az RG NetWorks Tisztességes Használati Irányelv rendszer egy - az RG NetWorks által irányított - hálózati eszköz, mely monitorozza és ellenőrzése alatt tartja az RG NetWorks hálózati erőforrásait azzal a céllal, hogy minden végfelhasználójának igazságosan nyújtson hozzáférést az RG NetWorks hálózati 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.*

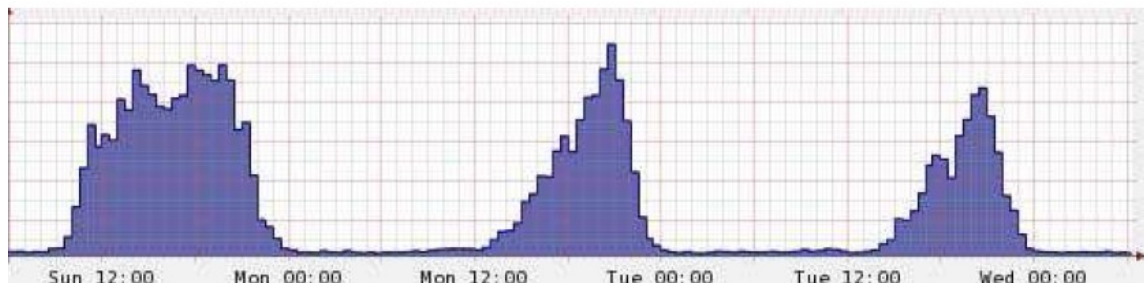
Mint minden szélessávú szolgáltatásnál, az elérhető RG NetWorks hálózat kapacitása, mely a végfelhasználókat összeköti az internettel, egy megosztott médium. Tehát annak érdekében, hogy a lehető legjobb Szolgáltatási Minőséget megtartsák, szükséges, hogy a Tisztességes Használati Irányelvet is megtartsák, 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 súlyos 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 elkerülik.

**A műholdas internet szolgáltatás tulajdonságai eltérnek a hagyományos vezetékes szolgáltatásoktól.**

A Fair Use Policy (Tisztességes Használati Irányelv Rendszer) egy hálózati menedzsment rendszer, amely igazságosan osztja meg és szabályozza a rendelkezésre álló kapacitást az Előfizetők között :

Az előfizető által forgalmazott adatmennyiségek a következőképpen határozzák meg a rendelkezésre álló maximális le- és feltöltési sebességet.

**1.2. Részletezve az igénybe vehető szolgáltatás csomagokra:**

**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			-	-	-	-	-		

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely elérhető az internet felől!

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			-	-	-	-	-		

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely elérhető az internet felől!

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									

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely elérhető az internet felől!

Tisztességes Használati Irányelv (Fair Use Policy/FUP) Platina 4M+ 4096/320 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	< 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

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely elérhető az internet felől!

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 (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	< 1,667	1024	1,024	1,024	1,024	512	256	< 333	128
B lépés	> 1,667	0	-	-	-	-	-	> 333	16

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely elérhető az internet felől!

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 (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	< 1,667	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 (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	< 500	256
B lépés	> 2,500	0	-	-	-	-	-	> 500	16

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely elérhető az internet felől!

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 (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)
			4,096	4,096	4,096	2,048	1,024		
A lépés	< 3,333	4096	4,096	4,096	4,096	2,048	1,024	< 667	256
B lépés	> 3,333	0	-	-	-	-	-	> 667	16

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely elérhető az internet felől!

## 2. KA-sávós technológián nyújtott szolgáltatáshoz (Fair Access Policy – FAP):

### 2.1 Első generációs (6M, 8M, 10M, 10M+, vanNet 8 Pro, vanNet 10+Pro, vanNet Pro Business Internet, vanNet Pro Business Data) Szolgáltatás működésének általános leírása:

#### 2.1.1. 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.

#### 2.1.2. A FAP vezérelve

Az adatforgalom mennyiségétől függően, egy adott felhasználó számára hozzáférhető sáv szélességet a FAP korlátozhatja. A műholdas operátor a rendszernek 15 perces intervallumokon megvizsgálja az adatforgalom mennyiségét, és ezt számszerűsíti egy adott periódusra. A FAP az STW (Sliding Time Window - csúszó időablak) segítségével meg tudja határozni az adat forgalom 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.

#### 2.1.3. 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 arányban 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 akkórának számít, 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.

#### 2.1.4. 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

### **2.2. Részletezve az igénybe vehető szolgáltatás csomagokra:**

*A műholdas internet szolgáltatás tulajdonságai eltérnek a hagyományos vezetékes szolgáltatásoktól.*

*A Fair Access Policy (Tisztességes Használati Irányelv Rendszer) egy hálózati menedzsment rendszer, amely igazságosan osztja meg és szabályozza a rendelkezésre álló kapacitást az Előfizetők között :*

Az előfizető által forgalmazott adatmennyiségek a következőképpen határozzák meg a rendelkezésre álló maximális le- és feltöltési sebességet:

#### **STANDARD - 1. generációs csomagok** (6M, 8M, 10M, 10M+)

Időablakok (Adott időablakban elforgalmazható max GB, mely elforgalmazása következtében az adott időablakban, adott max. sávszélességet ad)	6M csomag	
	Adott időablakban elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	6144 / 1024
1 órás időablak	0.5	1024 / 256
4 órás időablak	1	512 / 128
1 hetes időablak	2	256 / 64
4 hetes időablak	4	64 / 16

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
 $SUM_{\text{letöltés}} + SUM_{\text{feltöltés}} = SUM_{4 \text{ hét}}$  (figyelembe véve  $SUM_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} SUM_{\text{letöltés}}$ .)

Időablakok	8M csomag
------------	-----------

(Adott időablakban elforgalmazható max GB, mely elforgalmazása következtében az adott időablakban, adott max. sávszélességet ad)	Adott időablakban elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	8192 / 2048
1 órás időablak	1	2048 / 512
4 órás időablak	2	512 / 128
1 hetes időablak	4	256 / 64
4 hetes időablak	8	64 / 16

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
 $SUM_{letöltés} + SUM_{feltöltés} = SUM_{4\text{ hét}}$  (figyelembe véve  $SUM_{feltöltés} \leq \frac{1}{4} SUM_{letöltés}$ .)

Időablakok (Adott időablakban elforgalmazható max GB, mely elforgalmazása következtében az adott időablakban, adott max. sávszélességet ad)	10M csomag	
	Adott időablakban elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	10240 / 2048
1 órás időablak	1.5	2048 / 512
4 órás időablak	3	512 / 128
1 hetes időablak	6	256 / 64
4 hetes időablak	13	64 / 16

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
 $SUM_{letöltés} + SUM_{feltöltés} = SUM_{4\text{ hét}}$  (figyelembe véve  $SUM_{feltöltés} \leq \frac{1}{4} SUM_{letöltés}$ .)

Időablakok (Adott időablakban elforgalmazható max GB, mely elforgalmazása következtében az adott időablakban, adott max. sávszélességet ad)	10M csomag	
	Adott időablakban elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	10240 / 4096
1 órás időablak	3	4096 / 1024
1 napos időablak	6	512 / 256
1 hetes időablak	12	256 / 64
4 hetes időablak	25	64 / 16

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
 $SUM_{letöltés} + SUM_{feltöltés} = SUM_{4\text{ hét}}$  (figyelembe véve  $SUM_{feltöltés} \leq \frac{1}{4} SUM_{letöltés}$ .)

A STANDARD csomagok 4 hetes időablakba kerülés esetén a következő szolgáltatások érhetőek el:  
 FTP, HTTP, POP3/SMTP, IMAP és DNS az UDP-n

## STANDARD - 2. generációs csomagok

(vanNet 2, vanNet 8, vanNet 12, vanNet 18, vanNet 18+)

**A STANDARD 2. generációs szolgáltatások esetén nem kerül a csúszó időablak rendszer (STW) alkalmazásra, a 4 hetes fogalom a 4 hét alatt bármilyen formában felhasználásra kerülhet az alábbiak szerint:**

**1. A szolgáltatás átlagos késleltetési ideje (latency):** 800ms, mely azt jelenti, hogy egy általános böngészésnél az oldalak első megjelenítésénél egy pár másodperces késéssel indulnak meg, mely után már folyamatos a letöltés (ez a műholdas technológiából fakad).

**2. A Fair Use Policy (Tisztességes Használati Irányelv Rendszer)** egy hálózati menedzsment rendszer, amely igazságosan osztja meg és szabályozza a rendelkezésre álló kapacitást az Előfizetők között. A műhold korlátossága végett a csomagjaink forgalomkorlátosak. A forgalmi korlát eléréséig a csomagban megfogalmazott sáv szélesség áll a rendelkezésre. Amennyiben ezt a korlátot túllépi, akkor úgynevezett „Best Effort” lép életbe, ekkor a műhold terheltségétől függően áll rendelkezésre a sáv szélesség. A forgalmi korlát átlépése után (és még a nullázás előtt), az adatforgalom további 50% felhasználása korlátozással jár. A forgalmi korlát minden hónapban nullázódik (A telepítés napja a nullázódás napja).

**Az elért forgalmi korlát esetében az Előfizető:**

- vagy kivárja az időszak végét (nullázódás), mely után visszaáll az eredeti sáv szélesség,

- vagy vásárol egy (vagy több) ún. „Add GB”-ot, mely egy (vagy több) 1000MB-os adatforgalmat jelent. Ezzel a rendszerét visszaállítja az eredeti sebességekre (az Add GB-ok erejéig), és a megmarad MB-okata későbbi hasonló esetekben felhasználhatja.

Forgalmazási időszak	vanNET 2	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	2000 / 1000
4 hétes	2	128 / 128

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!

$$SUM_{\text{letöltés}} + SUM_{\text{feltöltés}} = SUM_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } SUM_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} SUM_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Forgalmazási időszak	vanNET 8	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	8 000 / 2 000
4 hétes	8	128 / 128

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!

$$SUM_{\text{letöltés}} + SUM_{\text{feltöltés}} = SUM_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } SUM_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} SUM_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Forgalmazási időszak	vanNET 12	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	12 000 / 4 000
4 hétes	16	128 / 128

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!

$$SUM_{\text{letöltés}} + SUM_{\text{feltöltés}} = SUM_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } SUM_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} SUM_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Forgalmazási időszak	vanNET 18	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	18 000 / 6 000
4 hétes	26	128/ 128

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
 $SUM_{letöltés} + SUM_{feltöltés} = SUM_{4\text{ hét}}$  (figyelembe véve  $SUM_{feltöltés} \leq \frac{1}{4} SUM_{letöltés}$ .)

Forgalmazási időszak	vanNET 18+	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	18 000 / 6 000
4 hétes	50	128 / 128

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
 $SUM_{letöltés} + SUM_{feltöltés} = SUM_{4\text{ hét}}$  (figyelembe véve  $SUM_{feltöltés} \leq \frac{1}{4} SUM_{letöltés}$ .)

A STANDARD csomagok 4 hetes forgalomkorlát elérése esetén a következő szolgáltatások érhetőek el: FTP, HTTP, POP3/SMTP, IMAP és DNS az UDP-n

#### Kiegészítések:

- Az add GB/Booster -ok nem számítanak bele a standard forgalomba!
- A működést és a szolgáltatás aktuális állapotát (adatforgalmát) az Előfizető a [www.vannet.hu](http://www.vannet.hu) ügyfélkapujába belépve követheti valós időben (15 perces rendszerfrissítés), valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Tehát az Előfizető ezen a felületen követheti, hogy belesik-e a korlátozásba, valamint lehetősége van az adatok ellenőrzése, követése mellett az „Add GB.” vásárlásra is.
- A szolgáltató jogosult egyes promóciók keretein belül az időablakok működését változtatni.

#### STANDARD - 3. generációs csomagok

(vanNet 10/2 8GB, vanNet 10/2 16GB, vanNet 5/1 2GB, vanNet 22/6 10GB, vanNet 22/6 25GB, vanNet 22/6 100GB)

A STANDARD 3. generációs szolgáltatások esetén nem kerül a csúszó időablak rendszer (STW) alkalmazásra, a 4 hetes fogalom a 4 hét alatt bármilyen formában felhasználásra kerülhet az alábbiak szerint:

**1. A szolgáltatás átlagos késleltetési ideje (latency):** 800ms, mely azt jelenti, hogy egy általános böngészésnél az oldalak első megjelenítésénél egy pár másodperces késéssel indulnak meg, mely után már folyamatos a letöltés (ez a műholdas technológiából fakad).

**2. A Fair Use Policy (Tisztességes Használati Irányelv Rendszer)** egy hálózati menedzsment rendszer, amely igazságosan osztja meg és szabályozza a rendelkezésre álló kapacitást az Előfizetők között. A műhold korlátosságát véget a csomagjaink forgalomkorlátosak. A forgalmi korlát eléréseig a csomagban megfogalmazott sávzélesség áll a rendelkezésre. Amennyiben ezt a korlátot túllépi, akkor úgynevezett „Best Effort” lép életbe, ekkor a műhold terheltségétől függően áll rendelkezésre a sávzélesség. A forgalmi korlát átlépése után (és még a nullázás előtt) , az adatforgalom további 50%

elhasználása korlátozással jár. A forgalmi korlát minden hónapban nullázódik (A telepítés napja a nullázódás napja).

#### Az elért forgalmi korlát esetében az Előfizető:

- vagy kivárja az időszak végét (nullázódás), mely után visszaáll az eredeti sávszélesség,
- vagy vásárol egy (vagy több) ún. „Add GB”-ot, mely egy (vagy több) 1000MB-os adatforgalmat jelent. Ezzel a rendszerét visszaállítja az eredeti sebességekre (az Add GB-ok erejéig), és a megmarad MB-okata későbbi hasonló esetekben felhasználhatja.

Forgalmazási időszak	vanNet 10/2 8GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	10000 / 2000
4 hétes	8	64 / 64

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
Vletöltés + Vfeltöltés = Vösszes felhasznált forgalom

Forgalmazási időszak	vanNet 10/2 16GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	10000 / 2000
4 hétes	16	64 / 64

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
Vletöltés + Vfeltöltés = Vösszes felhasznált forgalom

Forgalmazási időszak	vanNet 5/1 2GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	5000 / 1000
4 hétes	2	64 / 64

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
Vletöltés + Vfeltöltés = Vösszes felhasznált forgalom

Forgalmazási időszak	vanNet 22/6 10GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	22000 / 6000
4 hétes	10	64 / 64

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
Vletöltés + Vfeltöltés = Vösszes felhasznált forgalom

Forgalmazási időszak	vanNet 22/6 25GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az

	(1GB=1000MB)	elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	22000 / 6000
4 hétes	25	64 / 64

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
Vletöltés + Vfeltöltés = Vösszes felhasznált forgalom

Forgalmazási időszak	vanNet 22/6 100GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	22000 / 6000
4 hétes	100	n.a.* / n.a.*

Az Előfizető publikus IP címet kap, mely az Előfizető védelme érdekében nem elérhető az internet felől!  
Vletöltés + Vfeltöltés = Vösszes felhasznált forgalom

\*Az elforgalmazás után a böngészés és a levelezés nem korlátozódik

### PRO - 1. generációs csomagok

(vanNet 8 Pro, vanNet 10+Pro, vanNet Pro Business Internet, vanNet Pro Business Data)

Időablakok (Adott időablakban elforgalmazható max GB, mely elforgalmazása következtében az adott időablakban, adott max. sávszélességet ad)	8/1 M PRO 8GB csomag (vanNet 8 Pro)	
	Adott időablakban elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	8192 / 2048
1 órás időablak	1	2048 / 512
4 órás időablak	2	512 / 128
1 hetes időablak	4	256 / 64
4 hetes időablak	8	64 / 16

Az Előfizető publikus, statikus IP címet kap (max. 1db), mely elérhető az internet felől!  
 $SUM_{letöltés} + SUM_{feltöltés} = SUM_{4\text{ hét}}$  (figyelembe véve  $SUM_{feltöltés} \leq \frac{1}{4} SUM_{letöltés}$ .)

Időablakok (Adott időablakban elforgalmazható max GB, mely elforgalmazása következtében az adott időablakban, adott max. sávszélességet ad)	10/4 M PRO 25GB csomag (vanNet 10+Pro)	
	Adott időablakban elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	10240 / 4096
1 órás időablak	3	4096 / 1024
1 napos időablak	6	512 / 256
1 hetes időablak	12	256 / 64
4 hetes időablak	25	64 / 16

Az Előfizető publikus, statikus IP címetek kap (max. 4db), mely elérhető az internet felől!  
 $SUM_{letöltés} + SUM_{feltöltés} = SUM_{4\text{ hét}}$  (figyelembe véve  $SUM_{feltöltés} \leq \frac{1}{4} SUM_{letöltés}$ .)

Időablakok (Adott időablakban elforgalmazható max GB,	4/1 M PRO 50GB csomag (vanNet Pro Business Internet)
--	---



mely elforgalmazása következtében az adott időablakban, adott max. sávszélességet ad)	Adott időablakban elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	4096 / 1024
4 hetes időablak	50	64 / 16

Az Előfizető publikus, statikus IP címetek kap (max. 4db), mely elérhető az internet felől!

Éjszakai forgalom: 100%-át számítja a rendszer

$$SUM_{\text{letöltés}} + SUM_{\text{feltöltés}} = SUM_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } SUM_{\text{feltöltés}} \leq SUM_{\text{letöltés}} \text{)}$$

Időablakok (Adott időablakban elforgalmazható max GB, mely elforgalmazása következtében az adott időablakban, adott max. sávszélességet ad)	4/4 M PRO 80GB csomag (vanNet Pro Business Data)	
	Adott időablakban elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	4096 / 1024
4 hetes időablak	80	64 / 16

Az Előfizető publikus, statikus IP címetek kap (max. 4db), mely elérhető az internet felől!

Éjszakai forgalom: 100%-át számítja a rendszer

$$SUM_{\text{letöltés}} + SUM_{\text{feltöltés}} = SUM_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } SUM_{\text{feltöltés}} \leq SUM_{\text{letöltés}} \text{)}$$

A PRO csomagok 4 hetes időablakba kerülés esetén a következő szolgáltatások érhetőek el:  
FTP, HTTP, POP3/SMTP, IMAP és DNS az UDP-n

#### **Időablakok működésének magyarázata:**

Az egyes előfizetéseknél, egyes meghatározott időszakokban (időablakokban) elforgalmazott és meghatározott adatmennyiség elérése után a szolgáltatás korlátozódik a fenti táblázat szerinti maximális le- és feltöltési sebességekre.

Az elért forgalmi korlát esetében az Előfizető:

- vagy kivárja az időszak (időablak) végét, mely után visszaáll az eredeti sávszélesség (időablak vége a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhető le)
- vagy vásárol egy (vagy több) ún. „Add GB”-ot, mely egy (vagy több) 1000MB-os feltöltést jelent. Ezzel a rendszerét visszaállítja az eredeti sebességekre (az Add GB-ok erejéig), és a megmarad MB-okat a későbbi hasonló esetekben felhasználhatja. (vásárlást kezdeményezhet az Előfizető a Szolgáltató webes elérhetőségén, annak ügyfélkapujába bejelentkezve, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán)

Tehát az egyes időablakban elért korlátozást követően, két opció áll fent a korlátozás/időablak végéig vagy az időablakhoz tartozó sebességek érhetőek el, vagy az Add GB feltöltést vásárol és abból a feltöltés(ek)ből használja a forgalmat az Előfizető.

#### **Kiegészítések:**

- Az adatforgalmi kvóta nem nullázódik automatikusan az időablakok működése miatt.
- Az add GB-ok nem számítanak bele a standard forgalomba!
- A működést és a szolgáltatás aktuális állapotát (adatforgalmát) az Előfizető a [www.vannet.hu](http://www.vannet.hu)

ügyfélkapujába belépve követheti valós időben (15 perces rendszerfrissítés), valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Tehát az Előfizető ezen a felületen követheti, hogy beleesik-e az időablakok egyikébe, és ha igen akkor melyikbe, valamint lehetősége van az adatok ellenőrzése, követése mellett az „Add GB.” vásárlásra is.

- A szolgáltató jogosult egyes promóciók keretein belül az időablakok működését változtatni.

### PRO - 2. generációs csomagok

(vanNet Pro 2/2 2GB, vanNet Pro 20/6 25GB, vanNet Pro 20/6 60GB, vanNet Pro 20/6 75GB, vanNet Pro 6/6 75GB, vanNet Pro 20/6 100GB, vanNet Pro 20/6 125GB)

**A PRO 2. generációs szolgáltatások esetén nem kerül a csúszó időablak rendszer (STW) alkalmazásra, a 4 hetes fogalom a 4 hét alatt bármilyen formában felhasználásra kerülhet az alábbiak szerint:**

**1. A szolgáltatás átlagos késleltetési ideje (latency):** 800ms, mely azt jelenti, hogy egy általános böngészésnél az oldalak első megjelenítésénél egy pár másodperces késéssel indulnak meg, mely után már folyamatos a letöltés (ez a műholdas technológiából fakad).

**2. A Fair Use Policy (Tisztességes Használati Irányelv Rendszer)** egy hálózati menedzsment rendszer, amely igazságosan osztja meg és szabályozza a rendelkezésre álló kapacitást az Előfizetők között. A műhold korlátosságát véget a csomagjaink forgalomkorlátozó. A forgalmi korlát eléréséig a csomagban megfogalmazott sáv szélesség áll a rendelkezésre. Amennyiben ezt a korlátot túllépi, akkor úgynevezett „Best Effort” lép életbe, ekkor a műhold terheltségétől függően áll rendelkezésre a sáv szélesség. A forgalmi korlát átlépése után (és még a nullázás előtt), az adatforgalom további 50% elhasználása korlátozással jár. A forgalmi korlát minden hónapban nullázódik (A telepítés napja a nullázódás napja).

#### Az elért forgalmi korlát esetében az Előfizető:

- vagy kivárja az időszak végét (nullázódás), mely után visszaáll az eredeti sáv szélesség,

- vagy vásárol egy (vagy több) ún. „Add GB”-ot, mely egy (vagy több) 1000MB-os adatforgalmat jelent. Ezzel a rendszerét visszaállítja az eredeti sebességekre (az Add GB-ok erejéig), és a megmarad MB-okata későbbi hasonló esetekben felhasználhatja.

Forgalmazási időszak	vanNET PRO 2/2 2GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	2 000 / 2 000
4 hetes	2	128 / 128

Az Előfizető publikus, statikus IP címet kap (max. 1db), mely elérhető az internet felől!

$$SUM_{\text{letöltés}} + SUM_{\text{feltöltés}} = SUM_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } SUM_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} SUM_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Garantált sáv szélesség :64/64 Kbit/s

Forgalmazási időszak	vanNET PRO 20/6 25GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	20 000 / 6 000

4 hetes	25	256 / 128
---------	----	-----------

Az Előfizető publikus, statikus IP címet kap (max. 1db), mely elérhető az internet felől!

$$\text{SUM}_{\text{letöltés}} + \text{SUM}_{\text{feltöltés}} = \text{SUM}_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } \text{SUM}_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} \text{SUM}_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Garantált sávszélesség : 128/64 Kbit/s

Forgalmazási időszak	vanNET PRO 20/6 60GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	20 000 / 6 000
4 hetes	60	512 / 128

Az Előfizető publikus, statikus IP címet kap (max. 1db), mely elérhető az internet felől!

$$\text{SUM}_{\text{letöltés}} + \text{SUM}_{\text{feltöltés}} = \text{SUM}_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } \text{SUM}_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} \text{SUM}_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Garantált sávszélesség : 128/64 Kbit/s

Forgalmazási időszak	vanNET PRO 20/6 75GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	20 000 / 6 000
4 hetes	75	768 / 256

Az Előfizető publikus, statikus IP címet kap (max. 1db), mely elérhető az internet felől!

$$\text{SUM}_{\text{letöltés}} + \text{SUM}_{\text{feltöltés}} = \text{SUM}_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } \text{SUM}_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} \text{SUM}_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Garantált sávszélesség : 256/64 Kbit/s

Forgalmazási időszak	vanNET PRO 6/6 75GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	6 000 / 6 000
4 hetes	75	512 / 512

Az Előfizető publikus, statikus IP címet kap (max. 1db), mely elérhető az internet felől!

$$\text{SUM}_{\text{letöltés}} + \text{SUM}_{\text{feltöltés}} = \text{SUM}_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } \text{SUM}_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} \text{SUM}_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Garantált sávszélesség : 128/128 Kbit/s

Forgalmazási időszak	vanNET PRO 20/6 100GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok (1GB=1000MB)	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	20 000 / 6 000
4 hetes	100	1024 / 512

Az Előfizető publikus, statikus IP címet kap (max. 1db), mely elérhető az internet felől!

$$\text{SUM}_{\text{letöltés}} + \text{SUM}_{\text{feltöltés}} = \text{SUM}_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } \text{SUM}_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} \text{SUM}_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Garantált sávszélesség : 256/128 Kbit/s

Forgalmazási időszak	vanNET PRO 20/6 125GB	
	Adott időszak alatt elforgalmazható GB-ok	Maximális le-/feltöltési sebesség (Kbit/s) az adott időablakokban az

	(1GB=1000MB)	elforgalmazás után
Nincs korlátozás	-	20 000 / 6 000
4 hetes	125	1024 / 1024

Az Előfizető publikus, statikus IP címet kap (max. 1db), mely elérhető az internet felől!

$$\text{SUM}_{\text{letöltés}} + \text{SUM}_{\text{feltöltés}} = \text{SUM}_{4 \text{ hét}} \text{ (figyelembe véve } \text{SUM}_{\text{feltöltés}} \leq \frac{1}{4} \text{SUM}_{\text{letöltés}} \text{.)}$$

Garantált sávszélesség : 512/256 Kbit/s

A PRO csomagok 4 hetes forgalmi határának elérése esetén a következő szolgáltatások érhetőek el: FTP, HTTP, POP3/SMTP, IMAP és DNS az UDP-n

#### Kiegészítések:

- Az add GB/Booster -ok nem számítanak bele a standard forgalomba!
- A működést és a szolgáltatás aktuális állapotát (adatforgalmát) az Előfizető a [www.vannet.hu](http://www.vannet.hu) ügyfélkapujába belépve követheti valós időben (15 perces rendszerfrissítés), valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Tehát az Előfizető ezen a felületen követheti, hogy beleesik-e a korlátozásba, valamint lehetősége van az adatok ellenőrzése, követése mellett az „Add GB.” vásárlásra is.
- A szolgáltató jogosult egyes promóciók keretein belül az időablakok működését változtatni.

## 6. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató

### ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

#### 1. Bevezetés

A Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226 /2003 (XII. 13) Korm. rendelet 3.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, ÁSZF mellékletét képezi.

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

#### 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény 59.§. (1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 154.§-ában foglalt rendelkezések;
- e) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

#### 3. Definíciók

- a) **Előfizető:** Lásd 1. sz. melléklet azzal, hogy az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így magát egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen szabályzat nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.
- b) **Ügyfél:** Lásd 1. sz. melléklet
- c) **Személyes adat:** Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;
- d) **Adatkezelés:** Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;

- e) **Adatfeldolgozás:** Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;
- f) **Adattovábbítás:** Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;
- g) **Nyilvánosságra hozatal:** Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.
- h) **Adatkezelő:** Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- i) **Adatfeldolgozó:** Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.
- j) **Adattörlés:** Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

#### 4. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

##### 4.1 Adatkezelési célok

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

4.1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. Törvény (a továbbiakban: Eht) **157.§ (2) bekezdés** alapján a Szolgáltató az Előfizetők részére történő **számlázás** és kapcsolódó **díjak beszedése**, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszama;
- d) az Előfizetői Végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai;
- e) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja;
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- h) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
- i) az Előfizető által választott díjfizetési mód;
- j) az Előfizető által választott fizetési periódus;
- k) pénzügyintézetten keresztül fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszama;
- l) az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- m) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- n) szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt egyedi azonosítója, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- o) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- p) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- q) ha az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai;

- r) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

4.1.2. a Szolgáltató az Eht. **154. § (1) bekezdés** alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra irányuló **szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése**, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges következő személyes adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levélcíme;
- b) ha szükséges az Előfizetői szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
- c) Bejelentés, Panasz rövid leírása;
- d) Bejelentés időpontja (év, hó, nap, óra);
- e) Bejelentés, Panasz kivizsgálásának eredménye;
- f) Bejelentés, Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hó, nap, óra);
- g) Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.1.3 Az Eht. **141. § alapján** a Szolgáltató a **hibabejelentések**, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

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

4.1.4 A Szolgáltató **értéknövelt szolgáltatások nyújtása vagy saját üzletszerzési céljából** – az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig - feldolgozhatja a 4.1.1 pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett, illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (pl. tervezett változások és fejlesztések, tájékoztatás akcióról, új szolgáltatások, hűségidőszakok, nyereménysorsolások) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

4.1.5 Az Ügyfél/ Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyi igazolvány száma/útlevélszám; e-mail cím).

#### 4.2 Az adatkezelés módja

Az Ügyfél az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Ügyfélt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell (Eht. 159.§):

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) azon műszaki és szervezési intézkedések érdekében szükséges adatkezelésekről, melyek a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szint nyújtásához szükségesek;
- c) a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről;
- d) a fenti 4.1.1 pontban meghatározott adatkezelésekről;

- e) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végző szervek, illetve a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtó, továbbá az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv, és az az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére teljesíthető vagy teljesítendő adatszolgáltatásról;
- f) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak adhatók át;
- g) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- h) milyen jogorvoslati lehetősége van az Ügyfélnek;
- i) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről;

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a fenti b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változtatásokról.

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

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától. Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény,- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: Grt) 6.§-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt, szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatósi, közvélemény,- és piackutatási célú küldemény továbbítása, melyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162.§ (2)).

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az Előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatósi tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Ügyfél személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani (Avtv 9/A. § (1)).

Az automatizált adatfeldolgozás esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott matematikai módszerről és annak lényegéről (Avtv 9.§(2)).



Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy Előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés,-tájékoztatás, közvélemény-és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult (Eht. 162.§ (1).

## 5. Az adatok Szolgáltató általi tárolásának időtartama

### 5.1 Az adatok tárolásának időtartama

<b>Személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
1. természetes személy Előfizető születési neve, anyja neve, születési ideje és helye, valamint címe (lakcím/tartózkodási hely) – 4.1.1/a-b) szerinti adatok	a) Eht. 129.§ b.) és c.) pont (anyja neve csak Előfizető hozzájárulása esetén kezelhető) b) Eht. 159/A §(1) bek. a.) pont.	a) a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
2. korlátozottan cselekvőképes természetes személy Előfizető esetén a törvényes képviselő 1. pont szerinti adatai 4.1.1. q) szerinti adat	Eht. 129.§ (7) bekezdés (anyja neve csak Előfizető hozzájárulásával)	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
3. az Előfizető számlázási címe (ha eltér a lakhelyétől)	Eht. 129.§ (6) bekezdés c.) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
4. Az Előfizetői Hozzáférsi Pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakcímtól/tartózkodási helytől) 4.1.1. d) szerinti adat	a) Eht. 129.§ (2) bekezdés n.) pont b) Eht. 159.§ (1) bekezdés c.) pont	a) a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap b) a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
5. az Előfizető e-mail címe	Előfizető hozzájárulása esetén	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
6. a szolgáltatás igénybevételének időtartama 4.1.1. m) szerinti adat	a) Eht. 157.§ (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A.§ (1) bekezdés d) pont	a) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap b) az Előfizető szerződés megkötését követő 1 év + 30 nap
7. A szolgáltatás igénybevételének dátuma 4.1.1. f) pont szerinti adat	a) Eht. 157.§ (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A.§ (1) bekezdés d) pont	a) a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap b) a szerződés megkötését követő 1 év + 30 nap
8. a díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok 4.1.1. g) pont szerinti adatok	Eht. 157.§ (2) bekezdés h) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
9. tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának az eseményei 4.1.1. h) pont szerinti adatok	Eht. 157.§ (2) bekezdés i) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
10. az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatok	Eht. 157.§ (4) bekezdés szerinti Előfizetői hozzájárulás	Ügyfél hozzájárulásának a visszavonását, vagy a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
11. közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok 6.4 pont	Eht. 158.§	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a

		Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatónak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
--	--	--

5.2 A 4.1.2 és 4.1.3 pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását, vagy a Panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló határidő leteltéig, vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

5.3 A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 2 évig megőrzi. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

5.4 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

5.5 Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult (i) nyomozó hatóság, (ii) ügyészség, (iii) bíróság, (iv) valamint nemzetbiztonsági szakszolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében kezelheti az Eht 159/A. § szerinti adatokat.

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

## **6. Az Előfizetői adatok továbbításának esetei**

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

### *6.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás*

A Szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknél, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából (ld. még 6.2 pont)

csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint, vagy postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### *6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre (Avtv. 9.§)*

Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződéshez tartozó adatlapon tett nyilatkozata szerint járul, vagy nem járul hozzá ahhoz, hogy tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából a Szolgáltató továbbíthassa adatait az Európai Unión belül található adatkezelőkhöz.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait az valamelyik EGT-állam területén található és a szolgáltatások nyújtásában közreműködő kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

EGT-állam: az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez.

A valamelyik EGT-államba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén belül történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek valamelyik EGT-állam területén találhatók, és amelyek a Szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a Szolgáltató tulajdonosával.

Az Előfizető a Szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a Szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az Előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a Szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

### *6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás*

#### 6.3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

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

6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, a szolgáltató által előállított vagy kezelt, törvényben nevesített adatokat és azokat a jogszabály rendelkezései szerint kiállított kérelemre átadja a nevezett hatóságoknak.

Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

### *6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás(fekete lista)*

6.4.1 Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht 118.§(4) bekezdésben meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157.§ szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158.§(3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg- azzal az adattartalommal- közös adatállományt létrehozni.

6.4.2 A Szolgáltató a 6.4.1 pontban meghatározott célból csak az Eht 129.§ (6) bekezdésének

b-f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább

6.4.3 Az Előfizető adatai az Eht. 118.§ (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös nyilvántartásba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető részére részben vagy egészben korlátozta; vagy
- b) számlatartozás miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- c) az Ügyfél, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

6.4.4. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

6.4.5. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157.§(3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

6.4.6. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

6.4.7. Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdés szerinti célra,
- b) az Eht 157.§ (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatokat tartalmaz.

Az Előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

### *6.5 A Szolgáltató kötelezettségei*

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

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:

*Tükrözés:* A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban: szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

*Archiválás:* A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem Ügyfél, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

*Tűzvédelem:* Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

*Vírusvédelem:* A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

*Hozzáférés-védelem:* Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

*Hálózati védelem:* A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezeti intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtételéről.

## 6.6 Az Előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 11.§ szakasza alapján az Előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, illetve a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével törlését,
- d) tiltakozást előterjeszteni;
- e) hatósági jogérvényesítésre.

### 6.6.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az Előfizető kérésére az Előfizető számára biztosítja. Amennyiben az Előfizető

ügyfélszolgálati bejelentését a Szolgáltató rögzítette, annak tartalmát az Előfizető kérésére a Szolgáltató előzetes egyeztetés alapján, az ügyfélszolgálati irodában történő személyes megjelenés során biztosíthatja.

#### *6.6.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása*

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a Szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az Előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

#### *6.6.3 Helyesbítés kérése*

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

#### *6.6.4 Tiltakozási jog*

Az Előfizető, Ügyfél tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha

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

A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is- megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

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

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

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

Az adatkezelő az érintett adatait nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### *6.6.5 Hatósági jogérvényesítés*

Az Előfizető, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni.

Az Előfizető a 7. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és/vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

A személyes adatok védelméhez való alkotmányos alapjog védelme érdekében az Országgyűlés 2012. január elsejétől létrehozta a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot. A független, csak a törvénynek alárendelt Hatóság feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése.

## **7. A Szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége**

Neve:

Címe:

tel.:

fax.:

email:

A belső adatvédelmi felelős:

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

## **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, rágalmazás, 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 példák felül is - törvényt sértés 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 nyelvhasználatról, 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, megbotrántoztatónak 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, rágalmazó, 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 obscén, 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 neve, 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 összeomlasztására ("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" információnak 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 felhasználókhöz 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. Mindamelllett, ha tudomásunkra jut szolgáltatásunk nem megfelelő használata - támogatva az Internet-hálót megfelelően használó ügyfeleinket - megfelelő válasz lépéseket 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](http://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: 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 valósnak 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 ellátottként 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 protokolloknak (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 vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma:

az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

## **9.sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok**

### **Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,

2. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos

1525 Budapest, Pf.75

Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e mail cím: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont

3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Információszoigálatási és Nyilvántartási Kompetencia Központ

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szerződés-felügyeleti Kompetencia Központ

7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szabályozás-felügyeleti Kompetencia Központ

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

7. Nemzeti Hírközlési Hatóság Vezetékes Szolgáltatás –felügyeleti Kompetencia Központ

4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122

8. Nemzeti Hírközlési Hatóság Hatósági Szolgáltatásminőség-felügyeleti Kompetencia Központ

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

### **A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei**

#### **Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 411 0115

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

#### **Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 328 0185

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved.pestmegye@nfh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@nfh.hu)

#### **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

6000 Kecskemét, Nagykörösi út 32., Telefonszám: +36 76 481 405

Telefax: +36 76 481 416, E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu)

#### **Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

7623 Pécs, Szabadság u. 7., Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494

Telefax: +36 72 510 791, E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

**Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107., Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151  
Telefax: +36 66 546 140, E-mail: fogyved\_daf\_bekescsaba@nfh.hu

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

3526 Miskolc, Blaskovics u. 24., Telefonszám: +36 46 506 071  
Telefax: +36 46 506 072, E-mail: fogyved\_emf\_miskolc@nfh.hu

**Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

6721 Szeged, Tisza L. krt. 11., Telefonszám: +36 62 541 737  
Telefax: +36 62 541 739, E-mail: fogyved\_daf\_szeged@nfh.hu

**Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Telefonszám: +36 22 501 751 +36 22 501 626  
Telefax: +36 22 501 627, E-mail: fogyved\_kdf\_szekesfehervar@nfh.hu

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: +36 96 329 244  
Telefax: +36 96 329 186, E-mail: fogyved\_nydf\_gyor@nfh.hu

**Hajdu-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. , Telefonszám: +36 52 533 924  
Telefax: +36 52 327 753, E-mail: fogyved\_eaf\_debrecen@nfh.hu

**Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

3300 Eger, Kossuth L. u. 9., Telefonszám: +36 36 515 598  
Telefax: +36 36 323 587, E-mail: fogyved\_emf\_eger@nfh.hu

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37, Telefonszám: +36 56 513 336  
Telefax: +36 56 510 204, E-mail: fogyved\_eaf\_szolnok@nfh.hu

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

2800 Tatabánya, Fő tér 4., Telefonszám: +36 34 309 303  
Telefax: +36 34 309 302, E-mail: fogyved\_kdf\_tatabanya@nfh.hu

**Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

3100 Salgótarján, Mérleg út 2., Telefonszám: +36 32 511 116  
Telefax: +36 32 511 118, E-mail: fogyved\_emf\_salgotarjan@nfh.hu

**Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

7400 Kaposvár, Csokonai u. 3., Telefonszám: +36 82 510 868  
Telefax: +36 82 510 661, E-mail: fogyved\_ddf\_kaposvar@nfh.hu

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397  
Telefax: +36 42 504 398, E-mail: fogyved\_eaf\_nyiregyhaza@nfh.hu

**Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., Telefonszám: +36 74 510 414

**A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták**

Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

**Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

**A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület**

**Vitarendezés, illetékes hatóságok**

A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Általános információ és központi e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály**

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

Az Előfizető a **Hírközlési és Média Biztos**hoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedés elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

Honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu) Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon: <https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlopok/esf00107/>

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá

**a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,**

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.

**a Gazdasági Versenyhivatalhoz**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905,

Honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testülethez.**

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Illetve az Előfizető és Szolgáltató között az Előfizetői Szerződés kapcsán felmerült jogvitákban kizárólagosan illetékes bíróságként

**a Pécsi Városi Bírósághoz**

Cím: 7621 Pécs, Széchenyi tér 14.

Postacím: 7601 Pécs, Pf.: 414.

Telefon: 72/522-150

Telefax: 72/522-153

**vagy a Pécsi Törvényszékhez**

Cím: 7623 Pécs, Rákóczi út 34.

Postacím: 7601 Pécs, Pf. 36.

Telefon: 72/503-500

Telefax: 72/215-365