

**A SPYDERNET INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÓ  
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSRA**

**VONATKOZÓ**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
v4**

**KÉSZÍTÉS DÁTUMA: 2009. SZEPTEMBER 1.  
UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS DÁTUMA: 2014. AUGUSZTUS 15.  
HATÁLYOS: 2014. NOVEMBER 15-TŐL**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1.</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG</b> .....	<b>7</b>
1.1.	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	7
1.2.	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK .....	7
1.3.	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) .....	7
1.4.	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	7
1.5.	A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG).....	7
1.6.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	7
<b>2.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI:</b> .....	<b>8</b>
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.....	8
	<i>Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....</i>	<i>8</i>
	<i>Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....</i>	<i>9</i>
	<i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....</i>	<i>9</i>
	<i>A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....</i>	<i>9</i>
2.2.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	10
	<i>A megrendelés minimális tartalma .....</i>	<i>10</i>
	<i>Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei.....</i>	<i>10</i>
2.3.	A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ .....	12
2.4.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	12
<b>3.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA:</b> .....	<b>13</b>
3.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	13
3.2.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	14
3.3.	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	14
3.4.	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	14
<b>4.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA</b> .....	<b>15</b>
4.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	15
4.2.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL HÁLÓZATÁBAN ALKALMAZOTT OLYAN FORGALOMMÉRÉSRE, IRÁNYÍTÁSRA, MENEDZSELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE, AMELYEK HATÁSSAL VANNAK A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE .....	15
4.3.	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET .....	15

4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	16
<i>Az előfizetői végberendezés.....</i>	<i>16</i>
<i>Az előfizetői végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....</i>	<i>16</i>
<i>Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és hibaelhárításának lehetővé tétele.....</i>	<i>16</i>
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA:.....</b>	<b>17</b>
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, .....	17
<i>A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére .....</i>	<i>17</i>
<i>A Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató kezdeményezésére .....</i>	<i>17</i>
<i>A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörében felmerült okból.....</i>	<i>17</i>
<i>A Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból .....</i>	<i>18</i>
<i>A Szolgáltatás szünetelése mindkét fél érdekkörén kívül eső okból.....</i>	<i>18</i>
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTELTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	18
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAE LHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....</b>	<b>19</b>
6.1. A VÁLLALT HIBAE LHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	19
<i>A vállalt hibaelhárítási célértékek .....</i>	<i>19</i>
<i>A hibabejelentések nyilvántartásba vételére vonatkozó eljárás .....</i>	<i>19</i>
<i>A hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....</i>	<i>19</i>
6.2. AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	20
6.3. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	21
<i>Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....</i>	<i>21</i>
<i>Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke .....</i>	<i>22</i>
<i>Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....</i>	<i>22</i>
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....	22
6.5. 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>23</b>
7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI	

KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ .....	23
<i>Rendszeres díjak</i> .....	24
<i>Egyszeri díjak</i> .....	24
<i>Számlázás gyakorisága</i> .....	25
<i>A díjkiegyenlítés határideje</i> .....	25
7.2. A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	25
7.3. AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE.....	25
7.4. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	26
7.5. A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI.....	26
<b>8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>26</b>
<b>9. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA:.....</b>	<b>26</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.....	26
<i>A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának és szüneteltetésének feltételei és esetei</i> .....	27
<i>A szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei</i> .....	28
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 .....	28
<i>Szerződésmódosítás fajtái, alakításai</i> .....	28
<i>Az Előfizetési Szerződés közös megegyezésen alapuló módosítása</i> .....	28
<i>Az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása</i> .....	28
<i>Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok</i> .....	29
9.3. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	29
<i>Áthelyezés</i> .....	29
<i>Átírás</i> .....	30
<i>Csomagmódosítás</i> .....	30
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....</b>	<b>30</b>
10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA, .....	30
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL;.....	30
<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>30</b>

11.1.	AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI.....	30
11.2.	KÖZZÉTÉTEL.....	31
11.3.	AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSE .....	31
<b>12.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....</b>	<b>32</b>
12.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI .....	32
12.2.	ELŐFIZETŐI FELMONDÁS.....	32
12.3.	SZOLGÁLTATÓI FELMONDÁS .....	32
	<i>Előfizető szerződésszegése miatt: .....</i>	<i>32</i>
	<i>Előfizető díjtarozása miatt.....</i>	<i>32</i>
	<i>A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból.....</i>	<i>33</i>
12.4.	SZOLGÁLTATÓI FELMONDÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSE.....	33
<b>13.</b>	<b>A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE N FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....</b>	<b>33</b>
<b>14.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>33</b>
14.1.	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	33
14.2.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	34
14.3.	A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁ S ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	34
14.4.	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	34
<b>15.</b>	<b>MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK.....</b>	<b>34</b>
<b>16.</b>	<b>A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁ S SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....</b>	<b>34</b>
16.1.	NORTON FAMILY .....	35
16.2.	DOLPHIN KNIGHT .....	35
<b>1.</b>	<b>SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>37</b>
<b>2.</b>	<b>SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>39</b>
<b>3.</b>	<b>SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>40</b>
<b>4.</b>	<b>SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>44</b>

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek szabályozza a SpyderNet Informatikai Szolgáltató Kft. (székhelye: 1111 Budapest, Kende utca 12.) mint Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, amelyet a Szolgáltató és az Előfizető (a továbbiakban együttesen: Felek) által megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés hoz létre.

### Fogalmak

Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában:

#### **Előfizető:**

Előfizető az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

#### **Egyéni Előfizető:**

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást, továbbá az a kis- vagy középvállalkozás, amely az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérte az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

#### **Üzleti Előfizető:**

Üzleti Előfizető az az Előfizető, aki nem tartozik az Egyéni Előfizető fogalma alá. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

#### **Igénylő:**

Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni, és ezért a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan szerződést kíván.

#### **Szolgáltató:**

Szolgáltatónak a SpyderNet Kft. minősül, amely az Előfizetői Szerződésben meghatározott Szolgáltatást nyújtja, és szolgáltatói tevékenysége ellenértékéért díjra jogosult.

#### **Szolgáltatás:**

A jelen Általános Szerződési Feltételek III. pontjában és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott Internet-hozzáférési és egyéb szolgáltatás. A Szolgáltató a Szolgáltatást a Szolgáltatás Földrajzi Területén található lakások, irodák és egyéb helyiségek tulajdonosainak, illetve e helyiségeket más jogcímen használók számára nyújtja.

#### **Előfizetői Szerződés:**

Az Egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből álló, a Szolgáltató és az Előfizető között a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan létrejött megállapodás.

#### **Általános Szerződési Feltételek:**

A jelen dokumentum (a továbbiakban: ÁSZF).

#### **Előfizetői Hozzáférési Pont:**

Azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: SpyderNet Informatikai Szolgáltató Kft.  
Címe (székhelye): 1111 Budapest, Kende utca 12.  
Cégjegyzékszám: 01-09-920168  
Adószáma: 14794179-2-42

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

#### Ügyfélszolgálat:

Címe: 2800 Tatabánya, Teleki László utca 11.  
Postacíme: 2805 Tatabánya, Pf. 530  
E-mail címe: [ugyfelszolgalat@spydernet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@spydernet.hu)  
Honlapja: <http://www.spydernet.hu>  
Telefonszáma: 06 40 200 998  
Faxszáma: 06 34 324 066  
Nyitvatartási idő: Hétfőtől – Péntekig: 08:00 – 16:00

A Szolgáltató honlapján, a [www.spydernet.hu](http://www.spydernet.hu) címen a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők, itt a Szolgáltató a fentiekén kívül további ügyfélszolgálati elérhetőségeket is megadhat.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről minőségbiztosítási okokból hangfelvételt készíthet!

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

#### Hibabejelentő szolgálat és műszaki ügyelet:

Címe: 2800 Tatabánya, Teleki László utca 11.  
Postacíme: 2805 Tatabánya, Pf. 530  
E-mail címe: [tech@spydernet.hu](mailto:tech@spydernet.hu)  
Telefonszáma: 06 40 200 998  
Faxszáma: 06 34 324 066  
Nyitvatartási idő: Az ügyfélszolgálati nyitvatartási időn kívüli időszakokban.

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.spydernet.hu](http://www.spydernet.hu)

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

A Szolgáltató felügyeleti szervének elérhetősége

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Telefon: +36 1 457 7100, Telefax: +36 1 356 5520

### 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége



A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán, illetve a [www.spydernet.hu](http://www.spydernet.hu) címen internetes oldalán hozzáférhetővé teszi.

## **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**

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

A Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az ÁSZF szerint köteles megkötöni. A Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést értelemszerű módon hozzáférhetővé teszi,

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában jelenleg 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.

#### **(2) Az előfizetői szerződés**

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,

c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató jelenleg nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt időpont megjelölésével elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,

d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával

jön létre.

Amennyiben az előző bekezdés c) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Az 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.

Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató - az ajánlatnak a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt időpont megjelölésével történő elfogadása kivételével - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.



Ha a Felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban, az Általános Szerződési Feltételeket, pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben térítésmentesen, vagy (külön adminisztrációs díj fizetése ellenében) nyomtatott formában – az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

Ha a Felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, az Igénylőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a Szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői Szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Amennyiben az Igénylő az Előfizetői Szerződés megkötésekor természetes személyre vonatkozó adatokat ad meg, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizetői Szerződést egyéni előfizetőként kötötte meg. Az Előfizető a nyilatkozatát az Előfizetői Szerződés hatálya alatt csak a Szolgáltató hozzájárulásával, a szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében módosíthatja, oly módon, hogy az általa az Előfizetői Szerződés megkötésével eredetileg vállalt kötelezettségeik mértéke ezáltal nem csökkenhet.

Az Előfizetői Szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll.

### **Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését (megrendelését) a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál vagy kijelölt képviselőjénél írásban, vagy szóban teheti meg a 2.2 pontban meghatározott minimális tartalommal:

Az Igénylő a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan, a Szolgáltatás földrajzi területén lévő ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – folyamatosan eleget tud tenni.

### **Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

A Szolgáltatás a Szolgáltatás Földrajzi Területén, a Szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezés útján vehető igénybe. Az Internet-hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által kiépített előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal. Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított – a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képező – készülék (általában router), amely elvégzi a szükséges jelátalakításokat, hogy az előfizetői végberendezés (általában számítógép) az Internethez kapcsolódhasson. A Szolgáltató által a Szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított router és/vagy egyéb berendezések tulajdonjoga az Előfizetői Szerződés időtartama alatt és azt követően is a Szolgáltatóé marad, a tulajdonjog semmilyen körülmények között nem száll át az Előfizetőre.

A Szolgáltató jogosult megtérítési díjat kérni a Szolgáltató által a Szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított router és/vagy egyéb berendezések megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár ellentételezésére, ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is.

A Szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött Előfizetői Szerződés szerinti időponttól a bekötési díj befizetését követően történik.

A Szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. Az igényelhető szolgáltatások ismertetése a Szolgáltató által, illetőleg megismerése az Igénylő által.
2. A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentés (megrendelés) megtétele az Igénylő által.
3. A Szolgáltatás nyújtása műszaki feltételeinek felmérése az Igénylő által megjelölt ingatlanon.
4. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése.
5. Az Előfizető bekötése a hálózatba, és a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

### **A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

Az ÁSZF alapján a Szolgáltató a Szolgáltatást a Szolgáltatás Földrajzi Területén nyújtja.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatástípusokat csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A Szolgáltatás Földrajzi Területét a Szolgáltató határozza meg, és annak körét egyoldalúan változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, és a <http://www.spydernet.hu> címen elérhető internetes honlapján is folyamatosan elérhető.

A Szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett üzemszünetek és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Tervezett üzemszünetet a Szolgáltató karbantartás, felújítás, bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából rendel el. Az esetlegesen bekövetkező üzemszünetek esetét a Szolgáltató előre nem tudja kiszámítani, azonban ezek időtartama a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A Szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel. Az adatforgalomnak a Szolgáltató hálózatán belül történő áramlására és belső útvonalára az Előfizetőnek nincs ráhatása.

A Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, amennyiben az Igénylő, vagy ugyanazon szolgáltatási ponton lévő más személy valamely korábbi, Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban fennálló kötelezettségét nem teljesítette, vagy a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos jogvitában áll, illetve amennyiben a Szolgáltató és az Igénylő, vagy ugyanazon szolgáltatási ponton lévő más személy közötti korábbi szerződéses kapcsolat a Szolgáltató rendkívüli felmondása miatt szűnt meg.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel vagy egyéb szervezettel, továbbá Magyarországon tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a Felek egyező akarata esetén köt Előfizetői Szerződést.

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a Szolgáltatás elérhetőségének különös feltételei, korlátai az egyes szolgáltatás-típusok leírásainál található, melyet a jelen ÁSZF melléklete tartalmaz.

## **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

### **A megrendelés minimális tartalma**

Az Igénylőnek a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentése (megrendelése) minimális tartalma a következő:

- a) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő születési neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Igénylő esetén az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Igénylő bankszámlaszám;
- d.) előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat
- e) választott szolgáltatás-csomag (sáv szélesség)
- f) az Igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a hírközlési jogszabályokban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- h) az igénybejelentés helye, időpontja

### **Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei**

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

a) személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszám,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszám,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,

bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,

bd) a hibabejelentő elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége;

c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,

cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,

cc) 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, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,

cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

cf) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

cg) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,

ch) a díjfizetés módja,

ci) a számlakibocsátás határideje,

cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,

ck) az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,

cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;

d) az előfizetői szerződés időtartama:

da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,

dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,

dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,

de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;

e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:

fa) az előfizetői névjegyzékkel,

fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,

fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,

- fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
- fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
- ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
- fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- fi) az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
- l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

Az Üzleti Előfizető előfizetői szerződésének megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Üzleti Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló okiratot, a cégkivonatát, illetve a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak, de csak az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (a továbbiakban: Eht.) előírtak figyelembe vételével. Az eltérés az Előfizető számára csak kedvezőbb lehet.

Az Előfizetői Szerződés legalább két példányban készül, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

### **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 megkötéséhez szükséges adatokat hiánytalanul tartalmazó igénybejelentést követő 30 (harminc) naptári napon belül – amennyiben a Felek eltérően nem állapodnak meg, illetőleg amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF-ben 2.1.4 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - a Szolgáltató a hálózatához kapcsolódó állandó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek a Szolgáltató részéről, ha az Igénylő a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni felmérés vagy a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a bekötés teljesítésére, vagy a Szolgáltatás megkezdésére ennél későbbi időpontban állapodnak meg, valamint ha az Igénylő, vagy harmadik személy érdekkörében felmerült ok miatt a rendszerre csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

### **2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

Az igénybejelentést a Szolgáltató írásban vagy elektronikus úton rögzíti és nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szerződéskötéshez szükséges adatokat teljes körűen nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül írásban, elektronikus levélben, egyéb elektronikus hírközlési úton vagy szóban felhívja az Igénylőt az igénybejelentés 15 napos határidőn belül történő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja az a nap, amikor a hiánytalan igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. Ha az igénylő igénybejelentését a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést törölheti a nyilvántartásból.

Amennyiben az igénybejelentés a szerződéskötéshez szükséges adatokat teljes körűen tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételét követő 7 napon belül a helyszínen felméri, hogy az Igénylő által az igénybejelentésben megjelölt ingatlanon az előfizetői hozzáférési pont létesítése és a Szolgáltatás nyújtása műszakilag lehetséges-e.

Ha az Igénylő által megjelölt helyszínen a Szolgáltatás nyújtása műszakilag lehetséges, és a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, a Szolgáltató az Igénylő számára szerződéskötési ajánlatát az Előfizetői Szerződés megkötésére haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül megteszi, majd a Szolgáltatás nyújtását a megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól kezdve megkezdi. Ha az Igénylő a szerződéskötési ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az Igénylőt a helyszíni felmérést követő 30 napon belül értesíti. Az értesítést követően az Igénylő igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

A szolgáltató az igénybejelentő számára ajánlatot tehet olyan más elektronikus hírközlési szolgáltatásra vagy szolgáltatási csomagra is, amely az igényelt előfizetői hozzáférési ponton keresztül biztosítja legalább az általa igényelt szolgáltatások elérését.

Az ajánlattevő a megadott adataiban és az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

#### **3.1.A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltató a távközlési hálózatát felhasználva az alábbiakban leírt Szolgáltatást nyújtja az Előfizető részére, melynek ellenében az Előfizető díjat fizet a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató a Szolgáltatást átalánydíj ellenében, időkorlátozás nélkül biztosítja. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői hozzáférési ponthoz az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni. Az igénybevett Szolgáltatás sávszélességét és egyéb jellemzőit illetve kiegészítő szolgáltatásait az Előfizető által választott szolgáltatáscsomagnak megfelelően az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi távközlési alapszolgáltatásokat nyújtja:

#### **61.10.43 Szélessávú internet-hozzáférés vezetékes hálózaton**

Közvetlen vezetékes kapcsolat biztosítása az Internethez, amely meghaladja a 256 kbit/s-os sebességet, illetőleg ehhez kapcsolódóan további kiegészítő szolgáltatások nyújtása.

#### **61.10.42 Keskenysávú internet-hozzáférés vezetékes hálózaton**

256 kbit/s-nál nem nagyobb sebességű közvetlen vezetékes kapcsolat biztosítása az Internethez, illetőleg ehhez kapcsolódóan további kiegészítő szolgáltatások nyújtása.



#### **61.10.49 Egyéb, vezetékes interneten nyújtott távközlési szolgáltatás**

Az Interneten keresztül nyújtott olyan vezetékes távközlési szolgáltatás, amely nem internetelérés, például az Interneten keresztüli fax-, telefon-, audio- és videokonferencia-szolgáltatás.

#### **61.20.43 Szélessávú internetelérés vezeték nélküli hálózaton**

Közvetlen, vezeték nélküli kapcsolat biztosítása az Internethez, amely meghaladja a 256 kbit/s-os sebességet, illetőleg ehhez kapcsolódóan további kiegészítő szolgáltatások nyújtása.

#### **61.20.42 Keskenysávú internetelérés vezeték nélküli hálózaton**

256 kbit/s-nál nem nagyobb sebességű közvetlen, vezeték nélküli kapcsolat biztosítása az Internethez, illetőleg ehhez kapcsolódóan további kiegészítő szolgáltatások nyújtása.

#### **61.20.49 Egyéb vezeték nélküli internetszolgáltatás**

Az Interneten keresztül nyújtott olyan vezeték nélküli távközlési szolgáltatás, amely nem internetelérés, például az Interneten keresztüli fax-, telefon-, audio- és videokonferencia-szolgáltatás.

A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

- a.) Extra e-mail cím szolgáltatás
- b.) Csoportos e-mail cím szolgáltatás
- c.) Mail-relay szolgáltatás
- d.) Fix IP cím
- e.) Domain név regisztrálás és fenntartás szolgáltatás
- f.) Webtárhely szolgáltatás

A szolgáltatások műszaki leírása a jelen ÁSZF mellékletében található. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírása, valamint díjai a jelen ÁSZF mellékletében található.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel az Előfizetői Szerződés alapján, az abban rögzített módon az általa nyújtott Szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben - az Előfizető Szolgáltatással kapcsolatos számlájában - érvényesíteni. A Szolgáltató köteles egyértelműen feltüntetni az általa kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

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

Fejér megye, Komárom-Esztergom megye, Pest megye

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

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

#### **3.4.A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített Előfizetői Hozzáférési Pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket teljesíteni. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató által telepített router esetén a router Ethernet portja. A Szolgáltató nem tehető felelőssé különösen a Szolgáltatással kapcsolatban tapasztalható olyan minőségcsökkenésért (például sebességcsökkenésért), amelynek oka az előfizetői végberendezésben rejlik, különös tekintettel az Előfizető számítógépe műszaki paramétereinek elégtelenségére, vagy a számítógépre telepített szoftverek nem megfelelő telepítésére.

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A Szolgáltató által vállalt minőségi minimálértékek és célértékek, azok értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere a jelen ÁSZF mellékletében kerül meghatározásra.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja az Előfizető számára a Szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A Szolgáltatás – a jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott - minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja.

Ha az Előfizető nincs 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 végzésekor a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. A szakértők jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg alulteljesítést a minőségi minimumértékekhez képest a Szolgáltató oldalán, úgy a szakértői költséget az Előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

### **4.2. A Szolgáltató által hálózatában alkalmazott olyan forgalom mérésre, irányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok részletes ismertetése, amelyek hatással vannak a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre**

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatások tekintetében olyan hálózatkezelési rendszert alkalmaz, amely a szűkös kapacitású erőforrások - a Szolgáltató hálózata biztonságának fenntartásán és az Előfizetők közössége érdekeinek elsődlegességén alapuló - hatékony kihasználását teszi lehetővé. A hálózat osztott erőforrás jellegére való tekintettel, azaz hogy a rendelkezésre álló sáv szélességen egy meghatározott időpillanatban a szolgáltatást igénybe vevő összes Előfizető osztozik, a Szolgáltató jogosult a hálózatán ún. hálózatmenedzsmet eljárásokat alkalmazni.

A Szolgáltató a hálózatmenedzsmet eszközével akkor él, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 18:00 és 24:00 óra között, mely időszakot a Szolgáltató adatforgalmi csúcsidőszaknak tekint). A hálózatmenedzsmet alkalmazása befolyásolja bizonyos nem valós idejű alkalmazások (egy, ún. peer-to-peer alkalmazások) használatát. A Szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a hálózatmenedzsmet a szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó speciális feltétel, és mint ilyen, nem tekinthet az Eht. 137. §-a szerinti korlátozásnak.

Az ebben a pontban ismertetett intézkedések a szolgáltatás minőségére, vagy tartalmakhoz történő hozzáférésre nincsenek hatással.

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

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató ügyfélszolgálat útján és internetes honlapján külön díj felszámítása nélkül 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 tájékoztatásért nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató egyúttal megteszi a részéről elvárható, a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedéseket.



A Szolgáltató hálózatán kizárólag a saját levelezőkiszolgáló elérése van engedélyezve a 25-ös porton. A hálózaton minden egyéb SMTP-irány blokkolva van. Egyedi elbírálás alapján ez alól kivétel kérhető, amely külön díjfizetési kötelezettséggel nem jár.

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

##### **Az előfizetői végberendezés**

Az Előfizető a Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont szabványnak megfelelő Ethernet interfészen keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított berendezés csatlakozik. A Szolgáltató - a műszaki ésszerűség által megkívánt esetben - saját döntése alapján egy Előfizetői Hozzáférési Ponthoz több Előfizető végberendezését is csatlakoztathatja.

Az Előfizető hozzájárul és lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított berendezések felszerelését a tetőszerkezetre, antennarúdra vagy egyéb szerkezetre. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató olyan berendezéseket is elhelyezzen, melyek a tartalék szolgáltatás vagy továbbszolgáltatás célját szolgálják. Az Előfizető hozzájárul, hogy a Szolgáltató a szerelési munkák elvégzése előtt és után minőségbiztosítási okokból digitális fényképfelvételeket készítsen, és azokat archiválja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos és megfelelő feszültségű tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonszámáról Előfizető gondoskodik.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

A Szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatalt vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt Előfizetői Hozzáférési Pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kérni.

##### **Az előfizetői végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

Az előfizetői végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége.

Az Internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftverek és felhasználói végberendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető köteles a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket, az ennek megsértéséből eredő kárért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

##### **Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és hibaelhárításának lehetővé tétele**

A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tőnni. Az Előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a Szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészben biztosítani.

A Szolgáltató érdekkörén kívülfelmerült meghibásodások, vagy a Szolgáltató érdekkörén kívülfelmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Igénylőt kérésére esetén előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

## **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,**

A Szolgáltatás szünetelhet az Előfizető kérésére, a Szolgáltató kezdeményezésére, az Előfizető érdekkörében felmerült okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okok következtében.

Határozott időtartamú szerződés szünetelése esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szünetelése időtartamával meghosszabbodik.

#### **A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére**

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni. Az Előfizető legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét, azzal a feltétellel, hogy köteles közölni a Szolgáltatóval a szüneteltetés időtartamát.

A szolgáltatás szünetelésének előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 6 hónap.

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 jelen ÁSZF melléklete tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás szüneteltetésének megkezdésekor az Előfizető adminisztrációs díjat köteles fizetni. Az adminisztrációs díjakat, és a szünetelés időtartamára járó csökkentett előfizetési díjakat a Szolgáltató a szünetelés megkezdésekor egy összegben számlázza ki az Előfizető részére. A határozott idő lejártával – amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik – a Szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató a visszakapcsolásért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató az adminisztrációs, a kiszállási és a munkavégzési díjtételek alapján számított díjat számítja fel.

#### **A Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató kezdeményezésére**

A Szolgáltató kezdeményezésére az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (e fejezet alkalmazásában a továbbiakban: „rendszeres karbantartás”).

A Szolgáltatásnak a rendszeres karbantartás következtében történő szünetelésének időtartamára a Szolgáltató az öt egyébként megillető előfizetési díjra jogosult.

#### **A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörében felmerült okból**

Amennyiben a Szolgáltatás az Előfizető érdekkörében felmerült okból szünetel (például az Előfizető, vagy a Szolgáltatón kívülálló más személy megszünteti a Szolgáltató által telepített, az Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató router áramellátását), a Szolgáltató az öt egyébként megillető előfizetési díjra jogosult.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató által az eset körülményeitől függően meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

### **A Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból**

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartás esetét -, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban (a rendszeres karbantartás időtartamán felül) meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

### **A Szolgáltatás szünetelése mindkét fél érdekkörén kívül eső okból**

A Szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet mindkét fél érdekkörén kívül eső okból, így különösen

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- b) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles, kivéve, ha a szünetelés oka vis maior, és a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

### **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői 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:

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy ha olyan szoftvert használ (pl. torrentkliensek), amely az átviteli technológiája révén telíti a hálózatot,
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.
- c) ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes (akár előfizetési díjból, akár egyéb díjból eredő) díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A korlátozás a megtévesztést, valamint a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A b)-c) pontokban meghatározott esetekben a szolgáltatás korlátozása – annak első 3 hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse, kivéve, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

A Szolgáltató a korlátozást az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül megszünteti, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a Szolgáltatás visszaállításáért a jelen ÁSZF mellékletében meghatározott emelt összegű visszakapcsolási díjat számol fel.

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él felmondási jogosságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt

díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

#### **A vállalt hibaelhárítási célértékek**

A vállalt hibaelhárítási célértékek a jelen ÁSZF mellékletében található.

#### **A hibabejelentések nyilvántartásba vételére vonatkozó eljárás**

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1.3. pontjában megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a Szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést.

A Szolgáltató a hibabejelentésre használt ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről hangfelvételt készíthet!

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás a következő adatokat 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, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

#### **A hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

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 óras 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.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban – amennyiben a hozzájárulás beszerzésének kötelezettsége őt terheli - a hozzájárulást a Szolgáltatónak a fenti határidőn belül meg kell kérnie.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató a Szolgáltató érdekkörében felmerülő hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási, stb.) költséget nem hárít az Előfizetőre. E körben nem számít a Szolgáltató érdekkörében felmerülő hibának különösen az olyan hiba, amelynek oka az Előfizető által biztosítandó üzemeltetési körülményekből adódik, így például az áramellátás nem megfelelő volta, vagy egyes előfizetői szoftverek használatából eredő forgalomzavarok.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt hibaelhárítási 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.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszáll, az Előfizető a jelen ÁSZF mellékletében meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból kerül sor (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem tud az érintett ingatlanra bejutni, ha a hibajavítást a Szolgáltató a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem tudta elvégezni, továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a jelen ÁSZF mellékletében meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kifejezett kérésének elfogadásától számított 24 órán belül a kiszállást a jelen ÁSZF mellékletében meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

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, az Előfizető az 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 kárért.

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



Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a Szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató - a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összezszerúségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az Előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összezszerúségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

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

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártóságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a Szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

### **6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **Az Előfizető jogai az előfizetői 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 hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül késedelmes vagy hibás teljesítésnek:

- a) ha a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) ha a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) ha a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) ha a hibát nem jelentették be;
- e) ha a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) ha az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

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.

#### **Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke**

Lásd az ÁSZF 7.5 pontját.

#### **Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha az Előfizető nincs 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 végzésekor a Szolgáltató 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 valótlanok bizonyultak.

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

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon, valamint emailen történő elérhetőségét biztosítja az Előfizető számára.

A panaszok kezelési rendjére, illetve az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási idejére nézve lásd az ÁSZF 6.2 pontját és a „Minőségi és hibaelhárítási célértékek” című mellékletet.

#### **6.5. 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**

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető peren kívüli jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520,

A területi irodák címe:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda

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

Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda

7624 Pécs, Alkotmány u. 23. Telefon: (72)-508-800, Telefax: (72)-508-808,



Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda 9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,  
Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52)-417-857,  
Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda  
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475,  
Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

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

Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek:

1. Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488,
2. Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9701 Szombathely, Hollán E. u. 1. Telefon: (94) 312-177,
3. Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10. Telefon: (92) 313-597,
4. Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefon: (88) 421-812, Telefax: (88) 327-037,
5. Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
2800 Tatabánya, Fő tér 4. Telefon: (34) 311-846, Telefax: (34) 311-873
6. Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14. Telefon: (22) 312-324, Telefax: (22) 311-577
7. Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7400 Kaposvár, Fő u. 57. Telefon: (82) 410-026, Telefon/Telefax: (82) 424-151
8. Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7623 Pécs, József A. u. 10. Telefon: (72) 507-060, Telefax: (72) 507-062,
9. Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefon: (74) 411-983, Telefax: (74) 411-749,
10. Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
1052 Budapest, Városház u. 7. Telefon: (1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808,
11. Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,
12. Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490,
13. Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefon: (36) 311-093, Telefax: (36) 321-796,
14. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: (56) 343-603
15. Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6741 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-335

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

## **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, díjcsomagok, 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**

A Szolgáltatás előfizetési díj ellenében vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató a Szolgáltatás Földrajzi Területén belül, annak egyes részterületein eltérő feltételű, és/vagy műszaki tartalmú, és/vagy díjszabású szolgáltatáscsomagokat alkalmazhat, függően a Szolgáltatás műszaki megvalósíthatóságától, a hálózat fenntartásának erőforrásigényétől és egyéb körülményektől az adott területen.

Az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az Előfizetői Szerződésben feltüntetett módon. A díjak mértékének meghatározását az ÁSZF mellékletét képező Díjszabás tartalmazza. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportba sorolhatók:

- a) rendszeres díjak, valamint
- b) egyszeri díjak.

## **Rendszeres díjak**

### **7.1.1.1. Előfizetési díj**

Havi előfizetési díj a minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a Szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma beleesik.

Hónapközi előfizetés, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 3, 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 3, 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 3, 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, továbbá ha a Szolgáltatás korlátozására kerül sor, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét pótlólag kiszámlázni.

A 3 hónapos / 6 hónapos / 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 3 / 6 / 12 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 3 / 6 / 12 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állása hónapját követő hónap első napjától kezdődik és 3 / 6 / 12 hónapig tart. Amennyiben a Szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a havi előfizetési díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a Szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 3 / 6 / 12 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a Szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra időarányosan számlázza.

Az előfizetési díjak tekintetében a Felek az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 58. §-a szerinti határozott időre szóló elszámolásban állapodnak meg.

## **Egyszeri díjak**

### **7.1.1.2. Az egyszeri díjak köre és mértéke**

Egyes tevékenységekért vagy egyes események bekövetkezése esetén a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel az Előfizető részére. Az egyszeri díjak teljes körű felsorolását, mértékét és leírását a jelen ÁSZF mellékletét képező Díjszabás tartalmazza.

### **7.1.1.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban**

A Szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjakat csökkenthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és feltételeit honlapján, továbbá az általa meghatározott egyéb módon közzéteszi.

A Szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban – előre meghirdetett akciókban – az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtására.

### **Számlázás gyakorisága**

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről. A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizető részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). A Szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásával egyidejűleg készpénzben kérni az esedékes egyszeri és rendszeres díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki. A díjakat tartalmazó számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

### **A díjkiegyenlítés határideje**

A számlák befizetésének határidejét a számlán minden esetben fel kell tüntetni. A Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 10 nappal az Előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az Előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról az adott hónap végéig, illetve az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt köteles bejelenteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, melynek elmulasztásából eredő következményekért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

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

Az Előfizető a Szolgáltatóval történt megállapodás szerint a következő módokon egyenlítheti ki számláit.

- a) a Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) a Szolgáltató erre meghatalmazott (és ezt igazoló) képviselőjénél vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában történő befizetéssel.
- c) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- d) az Előfizető által indított banki átutalással;
- e) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással.

A c), d) és e) pontban meghatározott fizetési módok esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről (így különösen: az előfizető neve, az összeggel kiegyenlíteni kívánt számla száma), melynek elmulasztásából eredő következményekért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

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

Az aktuális akciók részleteit, az akciós díjakat és az akciós díjak elérhetőségét a Szolgáltató a honlapján, illetve esetenként szórólapokon teszi közzé.

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

Az Előfizető a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján a Szolgáltatótól kártérítést követelhet, ha a Szolgáltató neki jogellenesen és felróhatóan kárt okozott.

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

A megkötött Előfizetői Szerződés alapján a szolgáltatás megkezdésére nyitva álló határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (6) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

Az Előfizetőt a jogszabályok alapján 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 - úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

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.

Üzleti előfizetők esetében a kötbérre vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

A Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni az Előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: havi 1,5%. A késedelmi kamat számításának módja: kintlévőség összege x (12 hó x 1,5%) / 365 x késedelmes napok száma. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul kifogásolt, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által tévesen kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a Szolgáltatót megillető késedelmi kamattal egyező mértékű késedelmi kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek történő visszautalás közötti időszakra.

### **8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

[a szolgáltatás szempontjából nem releváns]

### **9. A 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**

##### **9.1.1.A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés**

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást tovább nyújtja, az Előfizető pedig a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. A Szolgáltató ilyen esetben a Szolgáltatást a lejárat napján hatályos, kedvezmények nélküli díjon kínálja tovább az Előfizetőnek. Az Előfizető ráutaló magatartása a Szolgáltatás kedvezmények nélküli díjon történő igénybevételére irányul. Az Előfizető a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a Szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja.

### **9.1.2.A határozott idejű Előfizetői Szerződés**

A határozott idejű Előfizetői Szerződés legrövidebb tartama 12 hónap. A Felek közös akaratával ez az időszak rövidebb is lehet.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés leghosszabb időtartama 24 hónap; a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles felajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Ez a rendelkezés [Eht. 127. § (4b)] Üzleti Előfizetők esetében nem alkalmazandó.

Az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésével kötelezettséget vállal arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket a határozott idő teljes fennállása alatt igénybe veszi, és tartózkodik a szerződésnek a határozott idő letelte előtti felmondásától, illetve az azzal egy tekintet alá eső, a lenti a)-e) pontokban felsorolt cselekményektől vagy azok előidézésétől. Ezért cserébe a Szolgáltató az Előfizető számára különféle díjkedvezményeket biztosít. Amennyiben az Előfizető a szerződést felmondja a határozott időtartam lejáta előtt, vagy az azzal egy tekintet alá eső, a lenti a)-e) pontokban felsorolt esetek valamelyike bekövetkezik, a Szolgáltató visszakövetelheti az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket. Az Előfizető ez esetben az általa igénybe vett valamennyi kedvezmény összegének (pl. belépési díjkülönbözet, előfizetési díjkülönbözet) a Szerződés megszűntetéséig vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését legalább 30, legfeljebb 60 nappal megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megszűnését követő új Előfizetői Szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Az Előfizető részéről a határozott idő letelte előtt történő felmondással egy tekintet alá esnek a következők:

- a) az Előfizetői Szerződést az Előfizető rendes felmondással megszünteti;
- b) az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- c) az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szint csökkentésére vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez;
- d) az Előfizető a Szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett Szolgáltatást;
- e) az Előfizető súlyos szerződésszegést követ el.

### **A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának és szüneteltetésének feltételei és esetei**

A szolgáltatás korlátozásának feltételeire és eseteire nézve lásd az ÁSZF 5.2 pontját.



A szolgáltatás szüneteltetésének feltételeire és eseteire nézve lásd az ÁSZF 5.1 pontját.

### **A szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

A szolgáltatás megszüntetésének feltételeire és eseteire nézve lásd az ÁSZF 12. pontját.

### **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**

#### **Szerződésmódosítás fajtái, alakításai**

Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel a Felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan is módosítható, a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtarozása nincs.

#### **Az Előfizetési Szerződés közös megegyezésen alapuló módosítása**

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat - az NMHH Elnöke rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az Előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a Szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a módosítás menetéről.

#### **Az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést és / vagy az ÁSZF-et csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) ha az Előfizetői Szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból vagy egyéb körülmények miatt megváltoznak (például hálózati fejlesztések esetén), és emiatt a meglévő szabályozás módosítása vagy kiegészítése szükséges;
- b) ha a Szolgáltató belső folyamatainak módosulása ezt szükségessé teszi;
- c) ha az Egyedi Előfizetői Szerződés illetőleg az ÁSZF szövegének, rendelkezéseinek továbbfejlesztése, helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása szükséges;
- d) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- e) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- f) az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Az a) – c) pontokban meghatározott esetekben a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a

szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

Amikor a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket megfelelően értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az ÁSZF módosítása tekintetében az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját,
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét,
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A Szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

### **Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

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

#### **Áthelyezés**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi az e szakaszban foglaltak szerint. A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

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

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



A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számít fel. Az áthelyezési díj mértékét a jelen ÁSZF mellékletében található Díjszabás tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

## **Átírás**

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére adminisztrációs díj fizetése ellenében módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb címen történő jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Nem tekintendő átírásnak az Előfizető nevének megváltozása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az Előfizető és az új Igénylő közös, a tárgy hónap 20. napjáig megküldött, formai követelményeknek megfelelő kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 15 napon belül, a tárgy hónapot követő hónap 1. napjának hatályával átírja az új Igénylő nevére, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Igénylő az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, valamint az Előfizető esetleges díjhátraléka rendezésre került.

Az Előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse által a tárgy hónap 20. napjáig megküldött, formai követelményeknek megfelelő kérelem alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül a tárgy hónapot követő hónap 1. napjának hatályával az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

## **Csomagmódosítás**

Az Előfizető a jelen ÁSZF mellékletében található Díjszabás szerinti adminisztrációs díj megfizetése ellenében legkésőbb a tárgy hónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgy hónapot követő hónap 1. napjának hatályával jogosult az általa korábban igénybevett csomag helyett a Szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatáscsomagot igényelni. A szolgáltatáscsomagra vonatkozó szerződésmódosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba. Amennyiben a csomagmódosítás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni. Amennyiben az Előfizető az általa használt szolgáltatáscsomagról magasabb értékű szolgáltatáscsomagra vált, adminisztrációs díjat a Szolgáltató nem számít fel.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

A Szolgáltató köteles az Igénylőről és az Előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

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

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amelyet ügyfélszolgálatára útján illetve honlapján közzétesz.

**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)**

### **11.1. Az Előfizető nyilatkozatai**

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésben Üzleti Előfizetőkre jogszabályban meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás Egyéni Előfizetők részére is elérhető, a kis- és középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosultak kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok rájuk 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 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 napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban teheti meg, vagy módosíthatja.

### **11.2. Közzététel**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) azt az ügyfélszolgálati helyiségben, illetve a [www.spydernet.hu](http://www.spydernet.hu) címen elérhető honlapján közzéteszi,
- b) arról telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálati útján tájékoztatást ad.

### **11.3. Az Előfizető értesítése**

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató a számlalevél mellékletében értesíti az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint a következő módon tesz eleget:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással; vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzéteszi.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

Jogszabály kifejezett eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató részéről minden esetben joghatályos értesítésnek számít a Szolgáltató által az Előfizető Egyéni Előfizetői Szerződésben e célból megadott emailcímére elküldött email, ha az Előfizető az Eht. 144. § (4) b) pontja szerint előzetesen nyilatkozik, hogy az elektronikus értesítést elfogadja. Az Előfizető ilyen esetben köteles a megadott emailcímhöz tartozó postafiókban rendszeresen ellenőrizni a Szolgáltatótól érkező emaileket, a megadott emailcímeinek változásáról a változástól számított 15 napon belül értesíteni a Szolgáltatót, és felelős az ezek elmulasztásából eredő következményekért.

A Szolgáltató köteles maradandó módon rögzíteni, hogy az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. §-ának 12. pontja szerinti elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az Előfizetőnek megküldték.

## **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**

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) Határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- c) Szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) Egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) Üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) A Felek közös megegyezésével.

### **12.2. Előfizetői felmondás**

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést rendes felmondással bármikor, 8 napos felmondási határidővel írásban felmondhatja.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a II. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

### **12.3. Szolgáltatói felmondás**

#### **Előfizető szerződésszegése miatt:**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, 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, vagy
- c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 11.3.1 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

#### **Előfizető díjtartozása miatt**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követő 15 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000 forintnál magasabb

előfizetési díj esetén a 10.000 forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 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 írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatás(oka)t korlátozni.

A Szolgáltató jogosult a 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.

### **A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

#### **12.4. Szolgáltatói felmondás esetén az Előfizető értesítése**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, 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 utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról a jogszabályban 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.

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

[a szolgáltatás szempontjából nem releváns]

### **14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybe vételével 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.
- Köteles figyelni és jelezni a Szolgáltató felé, ha az előfizetési díjról szóló számla nem érkezik meg az adott hónap 7. napjáig.
- 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, amely a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, és amely a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősül, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a router áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.
- Megtenni a tőle elvárható intézkedéseket a hibaelhárítás elősegítése érdekében az Előfizető érdekkörében felmerülő hibaokok megszüntetésére a Szolgáltató által a helyszínen vagy telefonon adott utasításoknak megfelelően, így különösen de nem kizárólagosan a Szolgáltató kérésére a rutinszerű hibaelhárítási intézkedések keretében a router áramellátását megszüntetni majd azt egy perc várakozást követően újra áram alá helyezni.
- 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 rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen és szerződészerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Egyedi 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**

Lásd az ÁSZF 4.4.1 pontját.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező valamennyi eszközt visszaszolgáltatni; amennyiben ez bármely okból nem áll módjában, köteles az eszközök Szolgáltató által igazolt eredeti beszerzési értékét a Szolgáltató számára megtéríteni.

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

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződés szerinti teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az Előfizető a jelen 14. pontban, 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 késedelembé, 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 tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok**

[a szolgáltatás szempontjából nem releváns]

#### **16. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

A Szolgáltató a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítja.

A törvény a kiskorúak védelmének elősegítése érdekében létrehozta a Gyermekvédelmi Internet-kerekasztalt, amely az internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára kidolgozott és közzétett ajánlásokkal segíti elő a követelményeknek megfelelő szűrőszoftverek fejlesztését vagy kiválasztását.

A Gyermekvédelmi Internet-kerekasztal előzetes vizsgálatai alapján több szűrőszoftver is eleget tesz az Eht. 149/A. § (1) bekezdésében megfogalmazott elvárásoknak, például a következők:

#### **16.1. Norton Family**

A Norton Family szűrőszoftver elérhetősége:  
<https://family.norton.com/familysafety/loginStart.fs>

A Norton Family szűrőszoftver használata:

A Norton Family szűrőszoftver használatáról a fenti címen a lap tetején a Súgó menüpont alatt, valamint a következő linken található információ:

[https://support.norton.com/sp/hu/hu/norton-family/current/solutions/kb20090505112039EN\\_EndUserProfile\\_hu\\_hu](https://support.norton.com/sp/hu/hu/norton-family/current/solutions/kb20090505112039EN_EndUserProfile_hu_hu)

#### **16.2. Dolphin Knight**

A Dolphin Knight szűrőszoftver elérhetősége:  
<http://dolphinknight.com/hu/>

A Dolphin Knight szűrőszoftver használata:

A Dolphin Knight szűrőszoftver használatáról a fenti címen a lap alján a Támogatás menüpont alatt, valamint a következő linken található információ:

[http://www.dolphinknight.com/letoltes/dolphin\\_knight\\_hasznalati.pdf](http://www.dolphinknight.com/letoltes/dolphin_knight_hasznalati.pdf)

\* \* \*

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

Az Általános Szerződési Feltételek eredeti változata 2009. szeptember 1-én készült, és 2009. október 1-én lépett hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek második változata 2010. július 1-én készült, és 2010. szeptember 10-én lépett hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek harmadik változata 2011. december 1-én készült, és 2012. február 25-én lépett hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek negyedik, jelen változata 2014. augusztus 15-én készült, és 2014. november 15-én lépett hatályba.

Budapest, 2011. december 1.

SpyderNet Informatikai Szolgáltató  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Mercz László  
ügyvezető

**Mellékletek**

1. számú melléklet: Műszaki leírás
2. számú melléklet: Elfogadható előfizetői magatartás
3. számú melléklet: Díjszabás
4. számú melléklet: Minőségi és hibaelhárítási célértékek



## 1. számú melléklet

### MŰSZAKI LEÍRÁS

#### A szolgáltatás leírása

Az Internet-hozzáférési Szolgáltatás mikrohullámú internet szolgáltatást foglal magába.

A Szolgáltatás nyújtásához engedélyezett frekvenciatartományok az ún. ISM sávok: 2,4 GHz és 5,6 GHz. Jelenleg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához mindkét tartományt igénybe veszi.

A Szolgáltatás nyújtásához engedélyezett kimenő teljesítmények (az antennák erősítésével együtt):

2,4 GHz: 100 mW

5,6 GHz: 100 mW

A Szolgáltatás nyújtásához használt antennák:

H = horizontális = vízszintes

V = vertikális = függőleges

Az antennák jellemzői:

- tömeg: 1 kg/antenna
- parabolaantenna méretei: átmérő 35 cm (távolságtól függően max. 120 cm)
- parabolaantenna nyílásszöge: H: 0,2° - 5°, V: 0,2° - 5°
- szektorsugárzó méretei: magasság: 30 cm – 120 cm, szélesség 10 cm, vastagság 5 cm
- szektorsugárzó nyílásszöge: H: 60° - 120°, V: 5° - 8°
- rögzítés: mechanikai hideg kötés, hegesztést nem igényel
- tervezett karbantartási rendszeresség: évente 1-2 alkalom.

Mivel az antennák jellemzően függőlegesen kerülnek elhelyezésre, ezért az alattuk lévő épületre semmilyen sugárzási hatással nincsenek.

#### Előfizetői oldali berendezések

A Szolgáltatás nyújtásához az Előfizetőnél az alábbi eszközök felszerelése szükséges.

Az előfizetői avagy a vételi oldalon a Szolgáltató szinte minden esetben kültéri eszközöket használ, melyek felépítésükben szinte megegyeznek a bázisállomásokéval, azaz:

- 55 cm-es irányított offset parabolaantenna
- antenntartó konzol vagy árboc
- mikrohullámú kábel, max. 6 m
- kis méretű router.

Az antennák mikrohullámú kábelekkel csatlakoznak a vezérlő célszámítógépekhez, azaz a routerekhez. Ezen kábeleknek csillapítási okok miatt rövideknek, azaz 6 m alattinak kell lenniük. A routerek az esetek nagy részében a padláson kerülnek elhelyezésre. A router tömege 1,5 kg.

Az Előfizető oldali eszközök teljesítményfelvétele tipikusan 20 W, melynek energiafogyasztását és költségviselését az ingatlan tulajdonosa illetve használója biztosítja, illetve fizeti.

Mind az előfizetői, mind a bázis oldali eszközök folyamatosan üzemelnek, azok energiaellátását az ingatlan üzemeltetője semmilyen esetben sem szakíthatja meg.

Az eszközök a bővítések kivételével nem igényelnek rendszeres karbantartást, azonban a Szolgáltató szükség esetén felülvizsgálatot végez az esetleges meghibásodások megelőzése érdekében, melyeket a Szolgáltató az Előfizetővel előre egyeztetett időpontban végez. Meghibásodás esetén a Szolgáltatónak a lehető legrövidebb időn belül hozzá kell férnie az eszközökhöz, melyet a Szolgáltató szintén az Előfizetővel történt előzetes telefonos egyeztetés után végez.

### **Bázisállomások**

Amennyiben a használatba vett épület rendelkezik antennatartó szerkezettel, vagy konzolokkal, úgy a szereléshez elsődlegesen azok kerülnek felhasználásra. Amennyiben tartószerkezet nem található, akkor igénytől függően kiépítésre kerül az alábbi megoldások egyike szerint:

- kémény köré rögzített tartó
- erkélyre rögzített tartó
- háromlábú állvány, mely kb. 2 m magas
- három irányba kifeszített oszlop 2 m magasság felett.

Az antennatartók a tetőszerkezet megfúrása és megrongálása nélkül készülnek, leszerelésük után a megelőző állapot maradéktalanul visszaállítható. A fenti tartószerkezetek a meglévő villámvédelmi rendszerbe bekötésre kerülnek. A tartószerkezetek alá szigetelőanyag kerül a tetőszerkezet megvédése érdekében.

A szükséges 230 V-os tápkábel és az igény szerinti mennyiségű UTP kábel vezetése UV és lépésálló gégecsőben történik. Amennyiben a kábelek bevezetése a beltérben még nem megoldott, a helyi műszaki vezető által kijelölt helyen történik a bevezetés, utólag vízzáró szigeteléssel ellátva.

A bázisállomás teljesítményfelvétele tipikusan 60 W, melynek energiafogyasztását és költségviselését az ingatlan tulajdonosa illetve használója biztosítja, illetve fizeti.

### **Használt szabványok**

A Szolgáltatás nyújtása a következő szabványok alapján történik:

- IEE 802.11 a / b / g
- IEE 802.16 (TDMA)
- IEE 802.3
- TCP/IP

## 2. számú melléklet

### ELFOGADHATÓ ELŐFIZETŐI MAGATARTÁS

#### (1) Elektronikus levelezés

*Nem megengedett*

- a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával jelentősebb mennyiségű elektronikus levél küldése olyan címekre, amelyek tulajdonosaival a feladó nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, illetve a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen elektronikus levelet megkapják (SPAM). A Szolgáltató a mennyiséget 12 darab felett tekinti jelentősnek.
- olyan elektronikus levél küldése, melynek feladói címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan elektronikus levél küldése, amely számítógépvírussal fertőzött bővítményt tartalmaz.
- olyan elektronikus levél küldése, amely bővítményként olyan végrehajtandó állományt tartalmaz, amely a címzett, címzettek vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és/vagy kárt okoz és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
- olyan elektronikus levél küldése, amelynek tartalma a Magyar Köztársaság mindenkor érvényes törvényeibe és jogszabályaiba ütközik (gyermekpornográfia, pilótajáték stb.).

#### (2) Jogosulatlan adatszerzés, adatküldés, behatolás

*Nem megengedett*

- az internet-felhasználók személyi számítógépén vagy kiszolgálóján tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az ilyen irányú kísérlet.
- az internet-felhasználók személyi számítógépén vagy kiszolgálóján tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az ilyen irányú kísérlet.
- az internet-felhasználók személyi számítógépére vagy kiszolgálójára olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amelyek az előfizetőt kompromittálhatják, illetve a számítógép, számítógépek működését hátrányosan befolyásolhatják.
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy-, e-mail kiszolgálók, nyomtatók, hálózati átjárók és más kapcsolt hardvereszközök)

#### (3) Közzététel

*Nem megengedett*

- jogosulatlanul megszerzett, illetve a szerzői és kapcsolódó jogokat sértő adatoknak, anyagoknak a Szolgáltató kiszolgáló számítógépén történő tárolása, hálózatán való továbbítása.
- a Szolgáltató kiszolgáló számítógépén, hálózatán olyan adatok, anyagok tárolása és továbbítása, amelynek tartalma a Magyar Köztársaság mindenkor érvényes törvényeibe és jogszabályaiba ütközik (gyermekpornográfia, pilótajáték stb.).
- olyan adatok közzélése, amelyek az Előfizető által kínált termék vagy szolgáltatás mibenlétéről, tulajdonságairól, tartalmáról, illetve ezek árairól bárkit félrevezethetnek.
- a Magyar Köztársaság szakhatóságai által nem engedélyezett gyógyászati segédeszközök, gyógyszerek, gyógyhatású készítmények, táplálék-kiegészítők és élelmiszerek reklámozása és árusítása.
- a Magyar Köztársaság szakhatóságai által nem engedélyezett műszaki eszközök és berendezések reklámozása és árusítása.
- a Szolgáltató tevékenységi körével megegyező szolgáltatások nyújtása.

A fenti szabályok Előfizető által történő megsértése a Szolgáltatás korlátozását vagy a Szolgáltatás nyújtásából történő azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a Szolgáltató előfizetője sérti meg, de a tevékenység a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló valamely Előfizetőnek vagy magának a Szolgáltatónak a kárára történik, a Szolgáltató értesíti a szabályokat megsértő személy szolgáltatóját és javasolja az adott személynek a szolgáltatásból történő kizárását.

### 3. számú melléklet

## DÍJSZABÁSI TÁBLÁZAT

(a díjak a 27% ÁFÁ-t tartalmazzák)

### A) Rendszeres díjak

Előfizetési díjak

<b>Korlátlan Díjcsomagok</b>					
<b>Spy8000</b>					
Maximális letöltési/feltöltési sebesség	Garantált letöltési/feltöltési sebesség	Havidíj nettó	Havidíj áfa	Havidíj bruttó <sup>1</sup>	Szerződés időtartama
8192/768 Kb/s	768/384 Kb/s	12 800 Ft	3 456 Ft	16 256 Ft	Határozatlan
8192/768 Kb/s	768/384 Kb/s	9 600 Ft	2 592 Ft	12 192 Ft	12 hónap
8192/768 Kb/s	768/384 Kb/s	8 800 Ft	2 376 Ft	13 376 Ft	24 hónap
<b>Spy5000</b>					
5120/512 Kb/s	512/256Kb/s	11 200 Ft	3 024 Ft	14 224 Ft	Határozatlan
5120/512 Kb/s	512/256Kb/s	7 200 Ft	1 944 Ft	9 144 Ft	12 hónap
5120/512 Kb/s	512/256Kb/s	6 400 Ft	1 728 Ft	8 128 Ft	24 hónap
<b>Spy3000</b>					
3096/384 Kb/s	384/256 Kb/s	6 400 Ft	1 728 Ft	8 128 Ft	Határozatlan
3096/384 Kb/s	384/256 Kb/s	4 800 Ft	1 296 Ft	6 096 Ft	12 hónap
3096/384 Kb/s	384/256 Kb/s	4 000 Ft	1 080 Ft	5 080 Ft	24 hónap
<b>Spy1000</b>					
1024/256 Kb/s	256/64 Kb/s	4 000 Ft	1 080 Ft	5 080 Ft	Határozatlan
1024/256 Kb/s	256/64 Kb/s	3 200 Ft	864 Ft	4 064 Ft	12 hónap
1024/256 Kb/s	256/64 Kb/s	2 400 Ft	648 Ft	3 048 Ft	24 hónap
<b>T8</b>					
8192/1024 Kb/s	1024/256 Kb/s	13 600 Ft	3 672 Ft	17 272 Ft	Határozatlan
8192/1024 Kb/s	1024/256 Kb/s	6 800 Ft	1 836 Ft	8 636 Ft	12 hónap
8192/1024 Kb/s	1024/256 Kb/s	6 800 Ft	1 836 Ft	8 636 Ft	24 hónap
<b>T5</b>					
5120/1024 Kb/s	1024/256Kb/s	8 800 Ft	2 376 Ft	11 176 Ft	Határozatlan
5120/1024 Kb/s	1024/256Kb/s	4 400 Ft	1 188 Ft	5 588 Ft	12 hónap
5120/1024 Kb/s	1024/256Kb/s	4 400 Ft	1 188 Ft	5 588 Ft	24 hónap

<sup>1</sup> A díjcsomagok bruttó díja az ÁSZF hatályba lépése napján hatályos törvényes áfa-kulcs figyelembevételével került kiszámításra, és csak tájékoztató jelleggel kerül megadásra. A Szolgáltató és az Előfizető jogviszonyában a nettó havidíj képezi a szerződött díjat, ezért egy esetleges áfa-kulcs változás esetén a nettó havidíj és az áfa-kulcs alapján számítva a bruttó havidíj megfelelően módosul.

### T3

3096/512 Kb/s	512/128 Kb/s	5 600 Ft	1 512 Ft	7 112 Ft	Határozatlan
3096/512 Kb/s	512/128 Kb/s	2 800 Ft	756 Ft	3 556 Ft	12 hónap
3096/512 Kb/s	512/128 Kb/s	2 800 Ft	756 Ft	3 556 Ft	24 hónap

További 1 000 Ft havidíj ellenében bármely díjcsomaghoz fix 1024 Kb/s feltöltési sebesség rendelhető.

#### *Szüneteltetéshez kapcsolódó csökkentett előfizetési díj*

A Szolgáltatásnak az Előfizető által kért szünetelésének időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az előfizetői jogviszonyt, és ennek következtében a hálózat rendeltetésszerű működésével kapcsolatban az Előfizető kapcsán is merülnek fel költségei - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértéke a mindenkor előfizetési díj 30%-a.

## B) Egyszeri díjak

Díj megnevezése és leírása	Díj mértéke (bruttó)
Bekötési díj	35.000 Ft (kedvezmények nélküli)
Az Előfizető bekötésével járó munkák ellenértékéeként a hozzáférési pont létesítéséért bekötési díjat kell fizetni. A bekötési díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekötési díj fejében egy előfizetői hozzáférési pont kerül kiépítésre, további előfizetői hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak a kiépítési költség felszámolásával építi ki. A Szolgáltató az egyes díjcsomagok esetén, illetve egyedi akciók keretében a bekötési díjból különböző mértékű kedvezményeket adhat.	
Kiszállási alapdíj	2.000 Ft
Ha a Szolgáltató kiszáll az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz, és a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel (pl. előfizetői végberendezés hiba, az előfizetőnél előforduló villamos ellátási hibából eredő routerleállítás), a Szolgáltató jogosult kiszállási alapdíjat felszámolni. A Szolgáltató abban az esetben is jogosult kiszállási alapdíjat felszámolni, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem tud az érintett ingatlanra bejutni, ha a hibajavítást a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem tudta elvégezni, továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.	
Sürgősségi / hétvégi kiszállási díj	5.000 Ft
A Szolgáltató a kiszállási alapdíj helyett emelt összegű, sürgősségi / hétvégi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kifejezett kérésének megfelelően sürgősséggel, azaz a hibabejelentéstől számított 6 órán belül, illetőleg hétvégén vagy munkaszüneti napon teljesíti a kiszállást.	
Munkavégzés óradíja	2.000 Ft / fél óra
Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel (pl. előfizetői végberendezés hiba) a Szolgáltató jogosult a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni.	
Visszakapcsolási díj	4.000 Ft
Ha az Előfizetőt terhelő díjak megfizetése határidőben nem történik meg, illetőleg egyes további esetekben az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint a Szolgáltatás korlátozásra kerül. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszüntette, és kéri a korlátozás megszüntetését, azaz a visszakapcsolást, úgy a Szolgáltatás helyreállítására visszakapcsolási díj ellenében van mód. Visszakapcsolási díjat kell fizetni továbbá az Előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetés befejezése után.	
Szerződés-helyreállítási díj	5.000 Ft
Ha az Előfizetőt terhelő díjak megfizetése határidőben nem történik meg, illetőleg egyes további esetekben az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondhatja, amelynek következtében a szerződés megszűnik. Amennyiben az Előfizető a felmondási okot megszüntette, és kéri a szerződés helyreállítását, úgy az Előfizetői Szerződés helyreállítására szerződés-helyreállítási díj ellenében van mód.	
Számlamásolat díja	500 Ft / számla
A Szolgáltató az Előfizető által kért számlamásolatért egyösszegű díjat számol fel.	
Áthelyezési díj	20.000 Ft
Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató ezért egyszeri díjat számít fel.	



- Adminisztrációs díj 2.000 Ft  
A Szolgáltató az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos egyéb, a fentiekben fel nem sorolt kéréseinek, ügyeinek intézéséért általános mértékű adminisztrációs díjat számít fel.
- Fali-, erkély- vagy kéménytartó szerelése 0 Ft  
A Szolgáltató az Előfizető bekötése (az Előfizetői Hozzáférési Pont létrehozása) során az antenna elhelyezésére szolgáló fali-, erkély- vagy kéménytartó szereléséért a bekötési díjon kívül további díjat nem számít fel.
- Antennaárbcoc építése (anyagköltség nélkül) 20.000 Ft  
Amennyiben az Igénylő ingatlanának fizikai elhelyezkedése miatt (pl. alacsony fekvése miatt még az ingatlan legmagasabb pontjáról sincs rálátás a bázisállomásra) az Igénylő bekötése csak oly módon lehetséges, ha az antennát külön épített antennaárbcoccon helyezik el, a Szolgáltató az Igénylő ilyen irányú kérésére külön díj ellenében vállalja az antennaárbcoc építését.
- Irodai/otthoni wi-fi hálózat opció 15.000 Ft  
A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén külön díj ellenében vállalja az irodai / otthoni wifi hálózat kiépítését. Amennyiben az irodai / otthoni wifi hálózat az ingatlan árnyékolása miatt nem működik megfelelően, az eszközök leszerelésre kerülnek, és az opció díja helyett 1 óra munkavégzési óradíj fizetendő.

#### 4. számú melléklet

### MINŐSÉGI ÉS HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Minimálérték	Célérték
1. Új hozzáférési pont létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában vállalt határideje.	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	20
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	48
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	20
4. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	90	95
5. Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	75	80
6. 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.	A Szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján			
Névleges letöltési érték					
128			kbps	32	128
384			kbps	32	384
512			kbps	64	512
768			kbps	96	768
1024			kbps	128	1024
2048			kbps	256	2048
3072			kbps	256	3072
4096			kbps	512	4096
5120			kbps	1024	5120
8192			kbps	2048	8192
Névleges feltöltési érték					
128			kbps	16	32
384			kbps	16	32
512			kbps	32	64
768			kbps	32	128
1024			Kbps	96	128
2048			Kbps	96	256
3096			kbps	128	256