

**RodeoMax Kft.**

# **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁS  
EZEN BELÜL IS INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS  
IGÉNYBEVÉTELÉRE

**Hatályos: 2012. április 1-től**

## 1 Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 A szolgáltató neve és címe

<b>A szolgáltató neve:</b>	Rodeomax Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
<b>A szolgáltató neve röviden:</b>	Rodeomax Kft.
<b>A szolgáltató székhelye:</b>	8072 Söréd, Arany J. u. 27.
<b>Postacím:</b>	8053 Bodajk, Hunyadi János u. 1
<b>Elérhetőség:</b>	Telefon: 06/20 952-4746 e-mail: <a href="mailto:info@rodeomax.hu">info@rodeomax.hu</a>

### 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

A szolgáltató nem tart fent személyes (telephelyi) ügyfélszolgálatot.

A szolgáltató a megfelelő tájékoztatást, továbbá szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek, panaszok intézésére telefonos ügyfélszolgálatot és hibabejelentő szolgálatot működtet.

Telefonos ügyfélszolgálat, hibabejelentő elérhetőségei: +36 (20) 952-4746, +36 (40) 620-555 (kék szám)

Telefonos ügyfélszolgálat, hibabejelentő nyitvatartási ideje: hétfő: 8:00 órától 20:00 óráig, kedd-péntek: 8:00 órától 16:00 óráig.

**Postacím:** Rodeomax Kft. 8053 Bodajk, Hunyadi J. u. 1.

**Online hibajelentő, panaszok bejelentése:** [info@rodeomax.hu](mailto:info@rodeomax.hu)

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

A szolgáltató nem tart fent személyes (telephelyi) hibabejelentő szolgálatot.

A szolgáltató a megfelelő tájékoztatást, továbbá szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek, panaszok intézésére telefonos ügyfélszolgálatot és hibabejelentő szolgálatot működtet.

Telefonos ügyfélszolgálat, hibabejelentő elérhetőségei: +36 (20) 952-4746, +36 (40) 620-555 (kék szám)

Telefonos ügyfélszolgálat, hibabejelentő nyitvatartási ideje: hétfő: 8:00 órától 20:00 óráig, kedd-péntek: 8:00 órától 16:00 óráig.

**Postacím:** Rodeomax Kft. 8053 Bodajk, Hunyadi J. u. 1.

**Online hibajelentő, panaszok bejelentése:** [info@rodeomax.hu](mailto:info@rodeomax.hu)

### 1.4 A szolgáltató internetes honlapjának a címe

<http://www.rodeomax.hu>

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

#### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Levelezési cím: 7602 Pécs Pf.: 459.

Telefon: 72-508-800

Telefax: 72-508-808

Email: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Web: <http://www.nmhh.hu>

#### Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: (1) 4728900; Fax: (1) 472-8905

Ügyfélszolgálat

T: (06-1) 472-8851

F: (06-1) 472-8905

ugyfelszolgalat@gvh.hu

#### Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

A központi szerv elérhetőségei:

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Felügyelőségvezető: Schneider Istvánné

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Postacím: 8050 Székesfehérvár Pf.:936.

Telefonszám: 06/22 501-751; 06/22 501-626

Telefax: 06/22 501-627

Emailcím: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

Ügyfélfogadás: hétfő-csütörtök: 8:00 – 16:00

péntek: 8:00 – 14:00

#### Békéltető testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.

Telefonszám: 06/22 510-310

Fax: 06/22 510-312

### 1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSZF a [www.rodeomax.hu](http://www.rodeomax.hu) weblapon a Dokumentumok menüpont alatt található.

## **2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

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

Az igénybejelentést a szolgáltató írásban vagy elektronikus úton rögzíti és nyilvántartásba veszi. Amennyiben szükséges, a szolgáltató az igénylőt 15 napos határidő tűzésével az igénybejelentéssel azonos módon felkéri adathiány esetén az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, vagy az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának részletes pénzügyi és műszaki feltételeiről és követelményeiről szóló 97/2010. (III. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 3. § (1) bekezdés c)-d) pontja szerinti nyilatkozat megtételére, amelyet írásban vagy elektronikus úton rögzít. Ha az igénylő igénybejelentését a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki, a szolgáltató az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

A szolgáltató az igénybejelentés rögzítésétől számított 15 napon belül az igénybejelentéssel azonos, vagy a szolgáltató által felkínált lehetőségek közül választva az igénybejelentő által kért módon értesíti az igénylőt az igény elfogadásáról vagy az igény Eht. 118. § (4) bekezdése visszautasításáról és a Korm. rendelet 3. § (2)-(3) bekezdésében szabályozott, az igénylőt megillető eljárásról, ha a visszautasítás Korm. rendelet 3. § (1) bekezdésében foglalt valamely feltétel fennáll.

Az Előfizetői Szerződés a szolgáltatás üzembe helyezését követően, a felek képviselőinek aláírásával köttetik meg a Szolgáltató és az Előfizető között. Az előfizető és a szolgáltató az Előfizetői Szerződés aláírásával elismeri, hogy az Általános Szerződési Feltételekkel (ÁSZF) is tisztában van, és azokat, magára nézve kötelező érvényűnek tekinti.

Igénybevétel módja: rádiós sugárzás adás-vétele. Földrajzi korlát: rálátás szükséges a szolgáltató sugárzójára. Egyéb feltétel: hálózati áram-energia csatlakozási lehetőség a berendezésekhez, az energiát az előfizető biztosítja. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája,

A szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok: Név, születési név, cím, anyja neve, születési hely, idő, személyi igazolványszám, vagy adószám, telefonszám, email cím, számlázási név, cím.

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

A Szolgáltató az igénylést követően igyekszik a lehető legrövidebb időn belül felmérni a szolgáltatás létrejöttének lehetőségét. Ennek műszaki követelményei (rálátás, jelerősség) miatt nem minden esetben tud eleget tenni meghatározott időn belül. Így nem vállal egységes határidőt az előfizető bekötésére, viszont tájékoztatja az előfizetőt a lehetőségekről.

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

A szolgáltatás átruházható. Az előfizető írásban tett kérelme alapján a szolgáltató köteles az előfizető számára a szolgáltatás átírásához szükséges dokumentumokat elérhetővé tenni. A szolgáltató köteles a megfelelően kitöltött, aláírással hitelesített átírási kérelem (szerződés) beérkezését követően 15 napon belül a rendszerében bejegyezni az új előfizető adatait, és az előfizető részére megküldeni a szerződés előfizetői példányát. Az Előfizetői szerződés átírásának díját a Szolgáltató az „Egyéb díjak” táblázatban, a 7.1 pont alatt határozza meg.

## **3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

A szolgáltató a rádiós technológia alkalmazásával adathálózatot szolgáltat Felhasználónak.

### **3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

A csomagok folyamatos szélessávú, korlátlan, rádiós Internet hozzáférést tesznek lehetővé. Nem egyetemes szolgáltatás. A csatlakozáshoz tartozik 2db E-mail cím, 10 Mb E-mail tárhellyel és 5 Mb web-tárhely (ezen szolgáltatások bár előfizetéshez kötöttek, de ingyenesek, a Szolgáltató nem vállal felelősséget a működésükért).

Az előfizető a szolgáltatás időtartama alatt a megrendelőben rögzített adataiban beállt változást 5 munkanapon belül köteles bejelenteni a szolgáltatónak, írásban. Az adatokban beállt változás rögzítése ingyenes.

Az előfizető végfelhasználóként használja a szolgáltatást továbbszolgáltatásra nem jogosult!

A csatlakozás a telepítési cím helyén használható, amennyiben műszaki akadályba nem ütközik, később áthelyezhető.

A szolgáltató felelősségi határa a tulajdonában levő berendezések végpontja.

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

A szolgáltató az aktuális területi lefedettség listát a fentebb megjelölt hivatalos honlapján teszi közzé.

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

A szolgáltató nem biztosít segélyhívó szolgáltatást.

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

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

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

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a szolgáltatáshoz szükséges passzív, és aktív berendezések, csatlakozók, kábelek a Szolgáltató tulajdonát képezik.

A fent említett eszközök javítása és karbantartása, a Szolgáltató feladata, és kötelessége.

Felhasználó a berendezések és a kábelezés tekintetében rongálás, és illetéktelen beavatkozás esetén, anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltatónak.

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

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

Szolgáltató vállalja, hogy Előfizető részére a szolgáltatását megfelelő minőségben nyújtja. Nem megfelelő minőségű szolgáltatásnak számít, amennyiben hibás teljesítés lép fel. Hibás teljesítés esetei:

1. A szolgáltatás sebessége a garantált sávzélesség alá esik.
2. Éves szinten a hozzáférés elérhetősége 90% alá esik, azaz a kiesési idő meghaladja évi 876 órát tárgyévben.

Nem tartozik hibás teljesítés körébe a szolgáltató hálózatán kívül eső hiba (pl. a szolgáltatáshoz szükséges 230V áram kimaradása), továbbá a tervezett üzemzsinetek. Az egy évre vonatkozó összes kiesési idő és az adott hozzáférésre vonatkozó teljes éves, vállalt üzemidő hányadosa százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás naptári évre vonatkozik, töredék évre nem értelmezhető. A határérték alatti teljesítés esetén a szolgáltató az előfizető írásbeli kérésére a kiesés idejét jóváírja az előfizetőnek.

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

A szolgáltató nem alkalmaz ilyen szolgáltatásokat, így ezek semmilyen hatással nincsenek a szolgáltatásra, illetve annak minőségére, így az erre vonatkozó szabályok ismertetésétől eltekintünk.

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

A szolgáltatónak joga van az előfizető által előidézett, többi felhasználót, vagy a hálózat működését zavaró magatartás esetén az előfizető kapcsolatát haladéktalanul, és tetszőleges ideig korlátozni, megszüntetni. Azonban erről az előfizetőt tájékoztatja. Amennyiben a zavaró magatartását az előfizető megszünteti, úgy a szolgáltató korlátozást feloldja.

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

- a) előfizetői szerződés kitöltése és aláírása
- b) optikai rálátás biztosítása a szolgáltató átjátszó pontjára
- c) 230 V elektromos hálózati csatlakozó-aljzat biztosítása
- d) csatlakozási díj (bekötési díj) megfizetése

## **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 díjmértéke**

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető kérése alapján, aminek legrövidebb ideje egy hónap, leghosszabb időtartama három hónap. Kivéve abban az esetben, ha az Előfizetői szerződésen ettől eltérő időtartam van megjelölve. A szolgáltatás szüneteltetése csak határozott időre kérhető, és a szüneteltetés idejét előre meg kell határozni, továbbá a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által meghatározott nyitó hónap első napjától, az Előfizető által meghatározott záró hónap első napjáig tarthat. Határozott idejű szerződés esetén az előfizetői szerződésben vállalt hűségidő a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. Határozatlan idejű szüneteltetés kérésére az előfizetőnek nincs lehetősége. A szolgáltatás szüneteltetése az előfizetői online rendszerben vagy postai úton ajánlott levélben előzetesen meghatározott hónapokra igényelhető. A szolgáltatás előfizető kérése alapján való szüneteltetése, és a szüneteltetést követő vissza kapcsolása díjmentes, ezekért a szolgáltató nem jogosult külön díjat kérni. A szüneteltetés tartamára rendelkezésre állási díjat kell fizetni.

## **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**

Szüneteltetés vis major miatt

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szüneteltetés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. Vis major miatti szüneteltetést csak a szolgáltató kezdeményezhet, de akár az előfizető kérésére is.

Szolgáltatás szünetelése felújítás, átalakítás, vagy karbantartás miatt

A szolgáltató a szolgáltatást a hálózat felújítása, karbantartása vagy átalakítása miatt szüneteltetheti, amiről az előfizetőt köteles legalább 2 nappal korábban értesíteni, és egyúttal tájékoztatást adni a szüneteltetés várható időtartamáról, ez azonban alkalmanként a 10 munkanapot nem haladhatja meg, és amennyiben meghaladja a 24 órát, úgy köteles a szolgáltatásban felmerülő kiesést az előfizető számláján jóváírni. A szüneteltetés időtartama alatt az előfizető a szüneteltetés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles, ide nem értve a rendszeres karbantartás időtartamát.

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

Az előfizető az észlelt meghibásodást a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálaton jelentheti be. A szolgáltató a hibabejelentéseket az előfizető részére visszaigazolja, és visszakövethető módon, elektronikus eljárással rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább 3 évig megőrzi.

A szolgáltató hibabejelentést követően megkezdi a hiba kivizsgálását, és a bejelentést követő 72 órán belül az előfizetőt az alábbiak valamelyikéről megfelelő indoklással ellátva értesíti:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel, vagy

- a hiba valószínűleg bizonyult és elhárításra került, vagy

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet).

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Ha az előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban a szolgáltató képviselője nem tud az érintett ingatlanra bejutni, írásos értesítésben tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont egyeztetés lehetőségéről. Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával, előzetesen kötött szerződés alapján más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel ezzel kapcsolatban a szolgáltatónak okozott kárért.

Ha a szolgáltató az előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére, ilyen esetben a szolgáltató jogosult – az 7.1 pontban meghatározott - kiszállási- és munkadíj követelésére.

Amennyiben a szolgáltató a valószínűleg bizonyult hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül nem hárítja el, a szolgáltatás-kiesés idejére eső díjat az előfizető felé jóváírja. – minden megkezdett napra, függetlenül attól, hogy az munkanap vagy munkaszüneti nap). A Szolgáltató jóváírhatja az előfizető számláján a 72 órát nem meghaladó hibából eredő kiesést is, de ennek elmaradása esetén az előfizető nem jogosult utólagos reklamációra.

A szolgáltató a kiesést a következő havi elszámolás alkalmával, de legkésőbb a bejelentés elbírálásától számított harmincegy napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizető fele nem várható a jövőben követelése.

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

Leírása megtalálható az 1. számú melléklet 2. pontjában.

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

A panaszokat, észrevételeket írásban - postai úton, vagy elektronikus levélben - illetve személyesen a székhelyen fogadja a Szolgáltató. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, és a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel a szolgáltató, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadja. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan jár el.

Írásos panaszokat írásban válaszolja meg a szolgáltató, 30 napon belül. A panaszt elutasító álláspontot a szolgáltató köteles indokolni. A válasz másolati példányát három évig megőrzi a szolgáltató, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatást ad, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Kérésre megadja az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét, telefonszámát.

A panaszok intézésében a Szolgáltató a 1997. évi CLV. Törvény a fogyasztóvédelemről 17/A pontja szerint jár el.

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, személyesen megteheti székhelyünkön, illetve telefonon vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtarozás miatt felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Telefonos számlareklamáció alkalmával az előfizető köteles közölni a vitatott számla számát és a vitatott díjtételt.

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

A határérték alatti teljesítés esetén a szolgáltató az előfizető írásbeli kérésére a kiesés idejét jóváírja az előfizetőnek.

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

Szolgáltató az ügyfélszolgálat működését, nyitva tartási idejét a 1.2-as pontban, míg a panaszok kezelését a 6.2-es pontban részletezi.

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

Mivel a szolgáltató nem végez telefonszolgálatot, így tudakozó szolgáltatást sem nyújt előfizetőinek.

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

Eljárásra jogosult hatóságok és egyéb szervezetek elérhetősége az 1.3 pontban található.

## **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 igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

#### **Díjcsomagok**

<b>Igényelhető csomagok és havi előfizetési díjak</b>			
<b>Csomag neve</b>	<b>Maximális sebesség (letöltés/feltöltés)</b>	<b>Garantált sebesség (letöltés/feltöltés)</b>	<b>Havi előfizetési díj</b>
DSL kicsi csomag	3 000 / 1 000 kbit/s	1 000 / 400 kbit/s	4 900 Ft
DSL közepes csomag	5 000 / 2 000 kbit/s	2 000 / 500 kbit/s	6 900 Ft
DSL nagy csomag	10 000 / 3 000 kbit/s	3 000 / 1 000 kbit/s	8 900 Ft
ADSL 2M	2 048 / 192 kbit/s	128 / 32 kbit/s	3 900 Ft

ADSL 4M	5 120 / 384 kbit/s	512 / 64 kbit/s	4 900 Ft
ADSL 8M	10 240 / 512 kbit/s	2 000 / 128 kbit/s	6 900 Ft

**Hűségidők, Egyszeri csatlakozási díjak (bekötési díjak), egyéb kiegészítő szolgáltatások**

Hűségidő	Bekötési díj	Szolgáltatás	Előfizetési díj
Határozatlan (0 hónap hűségidő)	40 000 Ft	Fix, publikus IP cím	2 000 Ft / hó
Határozott idejű (12 hónap hűségidő, kedvezmény 20.000 Ft)	20 000 Ft	Saját .hu domain név, korlátlan számú e-mail, és web hoszting, összesen 3 Gb tárhellyel	20 000 Ft / év
Határozott idejű (24 hónap hűségidő, kedvezmény 35.000 Ft)	5 000 Ft		
Nyaraló csomag (12 hónap hűségidő, kedvezmény 15.000 Ft) *	25 000 Ft		

A választott hűségidő az aktív, számlázott szolgáltatási időszakra vonatkozik. Szüneteltetés, illetve más okból nem számlázott, vagy nem teljes hónapot számlázott időszak nem számítható a hűségidőbe.

Bekötési díj tartalmazza az egyszeri kiszállás, valamint az Internet szolgáltatás beüzemelésének díját, melyet bekötéskor kell megfizetni.

\* Nyaraló csomag esetén egy naptári évben maximum 6 hónapot ingyenesen - havidíj és rendelkezésre állási díj megfizetése nélkül - szüneteltetheti az előfizető a szolgáltatást. A szolgáltatás szüneteltetését csak az Előfizetői Online Rendszerben (EFIONLINE), vagy a szolgáltatónak küldött ajánlott levélben, előzetesen, és csak teljes naptári hónapra igényelheti az előfizető.

**Kiszállási- és munkadíjak (egyszeri díjak)**

Kiszállási díj	2 000 Ft / alkalom
Munkadíj	2 000 Ft / óra
Költöztetési díj (cím változás esetén)	5 000 Ft/alkalom

**Egyéb díjak, költségek**

Rendelkezésre állási díj	1 200 Ft / hó
Számlamásolat díja	500 Ft / db
Postai csekk pótlásának díja	500 Ft / db
Részletes számlatörténet kérésének díja postai úton	1 500 Ft / alkalom
Számlatörténet lekérésének díja a szolgáltató honlapján	díjmentes
Szerződéspótlás (másolat küldése)	1 000 Ft/ alkalom
Előfizető személyében való változás bejegyzése, módosított szerződés kiküldése az előfizetőnek	0 Ft/ alkalom

A fenti táblázatokban szereplő összegek magyar forintban értendők, és tartalmazzák az általános forgalmi adót.

Amennyiben a szolgáltató a valószínűleg hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül nem hárítja el, a szolgáltatás-kiesés idejére eső díjat az előfizető felé jóváírja.– minden megkezdett napra, függetlenül attól, hogy az munkanap vagy munkaszüneti nap). A Szolgáltató jóváírhatja az előfizető számláján a 72 órát nem meghaladó hibából eredő kiesést is, de ennek elmaradása esetén az előfizető nem jogosult utólagos reklamációra.

A szolgáltató a kiesést a következő havi elszámolás alkalmával, de legkésőbb a bejelentés elbírálásától számított harmincegy napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizető fele nem várható a jövőben követelése.

**Díjak és megfizetésük**

A szolgáltatások igénybevételéért az előfizető a jelen pontban meghatározott szabályok alapján egyszeri (bekötési) díjat, és havi előfizetési díjat köteles fizetni.

**Az egyszeri csatlakozási díj (bekötési díj) leírása**

Az egyszeri csatlakozási díj (bekötési díj) tartalmazza az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért fizetendő egyszeri díjat is (lásd: 7.1), a szerződés megkötése után az első havidíj számlával egyszerre fizetendő.

**Havi előfizetési díj**

Az előfizető köteles a szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, a forgalomtól nem függő havi előfizetési díjat fizetni. Az előfizetési díj megfizetése a tárgyhót követő hónap 20. napjáig esedékes.

A havi előfizetési díj szabad árfomába tartozó díj, mértéke az igényelt szolgáltatási díjsomagtól függően változhat minden hónapra utólag fizetendő, tárgyhót követő hónap 20. napjáig.

A havi előfizetési díj a szolgáltatótól bérelt végberendezés esetén annak bérleti díját is tartalmazza.

### ***Számlatörténet igénylése***

Részletes számlatörténet kérésére kizárólag írásos formában van lehetőség a szolgáltatónak küldött email, vagy a szolgáltató telephelyére küldött postai levél formájában. Az írásos számlatörténet igénylésének díját az [7.1 pont](#) táblázata tartalmazza.

### ***Jóváírás***

A szolgáltató – amennyiben az Általános szerződési feltételekben meghatározott hibás teljesítés lép fel – az előfizető részére a következő havi előfizetési számlában jóváírást ad. A jóváírás mértéke éves szinten a hibás teljesítés időtartamára számított díj. Az éves előfizetői díj és a hibás működés időtartamának százalékban számított szorzataként számolható.

### ***Fizetés elmulasztása***

Háromhavi lejárt díjtarozás esetén a szolgáltató az Internet szolgáltatást ideiglenesen korlátozhatja (ide tartozik a szolgáltatás kikapcsolása is). A tartozás teljes kiegyenlítését követően, illetve annak igazolása után (elektronikus, vagy postai levélben) a szolgáltató a korlátozást haladéktalanul feloldja.

### ***Behajtás***

Amennyiben az előfizető nem teljesíti a számlán meghatározott lejáratidőn belül a fizetési kötelezettségét, úgy a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy külső céget bízjon meg a behajtással. Ennek költségeit az előfizető köteles fedezni.

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

Az előfizető az Előfizetői szerződésen választhat fizetési módot. A havi előfizetési díj kiegyenlítése történhet átutalással, vagy postai úton (sárga postai csekken), illetve készpénzzel.

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

Az aktuális akciókat a szolgáltató a honlapján teszi közzé.

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

Az Internet szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott tényleges értékcsökkenésért felel, de a kártérítés összege nem haladhatja meg a kár bekövetkeztekor az előfizető által a szolgáltatónak fizetett havi előfizetési díj tízszeresét. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. A szolgáltató nem téríti meg az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. A szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a szolgáltató 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 előfizetői szerződésből származó igények hat hónap alatt évülnek el, melyet hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A szolgáltató felelőssége nem terjed ki az előfizetőnél telepített, az előfizető által felügyelet nélkül hagyva üzemeltetett műszaki berendezések meghibásodása miatt bekövetkező károkra.

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

A szolgáltató nem alkalmaz kötbért.

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

*A szolgáltató nem végez telefonszolgáltatást.*

## ***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***

A határozatlan idejű szerződés rendes bármely fél írásos kérelme alapján felmondható, a felhasználói oldalon elhelyezett berendezések egyidejű visszaszolgáltatásával. Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

A határozott idejű szerződés nem mondható vissza a szerződés időtartama alatt, megszüntetése esetén az igénybe vett kedvezmény (bekötési díj, lásd: 7.1 pont) kiszámlázásra kerül. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a



szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

### **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**

A szolgáltató jogosult az Általános szerződési feltételek és a bennük szereplő díjak egyoldalú módosítására, erről azonban köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató nem köteles a fent leírt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása jogszabályváltozás, új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, illetve a szolgáltatás minősége javul (pl. sáv szélesség növelés).

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

Amennyiben az előfizető részéről nem áll fenn számlatartozás a szolgáltató fele, az előfizető írásbeli kérése alapján a szolgáltató köteles az előfizető személyében történt változást írásban benyújtott kérelem alapján ezt követően 30 munkanapon belül rögzíteni. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szerződésmódosítás díját az előfizetőnek felszámolja. Ezen díjakat a szolgáltató a 7.1 pontban részletezi.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Amennyiben az átírásról szóló nyilatkozatot a felek nem a szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átírást a szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- az állomás adatai (létesítési hely)
- az átadó és átvállaló előfizető adatai
- az átírás igényelt időpontja (visszamenőlegesen nem lehet az állomást átírni, és csak 60 napon belüli időpontot lehet megjelölni)
- az átadó és az átvevő előfizető aláírása
- két tanú adatai (név, cím, személyi igazolvány szám), és aláírásuk

## **10 Adatkezelés, adatbiztonság**

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

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti a fent említett bekezdésekben azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

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

A Szolgáltató az Előfizető adatait bizalmasan kezeli, csak jogszabályi kötelezettség esetén a megfelelő hivatalos szervek kérésére adja ki. Az előfizető adatai biztonságos rendszerben, jelszóval, és egyéb védelmekkel ellátva vannak tárolva, továbbításra nem kerülnek. Az előfizetői adatokat a szerződéskötéstől tároljuk és a szerződés megszűnésekor töröljük, kivéve tartozás esetén, ekkor az adattörölés a tartozás rendezése után történik.

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

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető – természetes személy esetén - írásban nyilatkozik arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

**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**

***A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről***

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető indoklás nélkül felmondhatja a tárgyhoz kezdetét megelőzően legalább 5 nappal korábban, írásos formában. A felmondást az ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címről a szolgáltatót tájékoztatnia kell. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A szolgáltatás felmondása írásban lehetséges a szolgáltató posta címére küldött postai levélben, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatára küldött email formájában. A felmondási kérelemben szerepelnie kell az előfizetés telepítési címének, és az előfizető nevének, illetve, hogy mely hónaptól kívánja a szolgáltatást felmondani.

***A szerződés rendkívüli felmondásának szabályai a szolgáltató részéről***

A szolgáltató az előfizetői szerződést írásban, tértivevényes levélben mondhatja fel. Felmondását minden esetben indokolni köteles. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényesen megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően „nem kereste”, vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza. A szolgáltató az előfizetői szerződést különböző felmondási okokra hivatkozva eltérő felmondási időkre (15nap, 30nap, 60nap) mondhatja fel. Az előfizetői szerződés az adott felmondási idő leteltével megszűnik, amennyiben az előfizető a felmondási idő alatt a felmondási okot (szerződésszegő magatartás) nem szünteti meg.

***Szolgáltatás korlátozása***

A szolgáltató a szerződés felmondása előtt 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 az előfizető egyidejű írásbeli értesítésével a következő esetekben jogosult:

- Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését. Különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Továbbá a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését - a berendezések megengedett terhelhetőségére vonatkozó műszaki előírásokat az MSZ 17-220:1991 szabvány tartalmazza -, illetve amennyiben az előfizető magatartása a hálózat biztonságos működését akadályozza, vagy veszélyezteti.
- Az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, átadja, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Az előfizetőnek díjtartozása van (díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés). Amennyiben az előfizetőnek díjtartozása van, a szolgáltató minden szolgáltatási díjat tartalmazó számlán feltünteti a díjtartozás mértékét. A díjtartozásban szereplő díj fizetési határidejének lejáratát követően tehát levélben értesíti az előfizetőt a díjtartozás fennállásáról. Az második figyelmeztetést az elsőt követő egy hónap múlva küldi ki a szolgáltató, melyen felhívja az előfizető figyelmét, miszerint a díjtartozás rendezésére 7 nap türelmi időt állapít meg. A türelmi idő lejáratát követően, amennyiben az előfizető ez idő alatt sem rendezi díjtartozását, a szolgáltatás szüneteltetésre kerül. A szolgáltató mindaddig fenntartja a korlátozást, amíg az előfizető a teljes díjtartozást nem rendezi. Miután a díjtartozás rendezésre kerül, és az előfizető igazolja a befizetést faxon, vagy email-ben, a szolgáltatást a szolgáltató haladéktalanul visszakapcsolja. Az Előfizetői szerződést a szolgáltató nem bontja fel díjtartozás miatt.

A szolgáltató a fent szabályozott eseteken túlmenően (díjtartozás esetét leszámítva) jogosult az előfizetői szerződést 15 napra felmondani, ha az előfizető 15 nappal korábbi, jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

### ***A szerződés rendes felmondásának szabályai a szolgáltató részéről***

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételére kötött előfizetői szerződést 15, illetve 60 napos határidővel felmondani. Felmondást minden esetben indokolni köteles.

## ***13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei***

### ***13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség***

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos panaszait, hibáit és észrevételeit a szolgáltatónak köteles bejelenteni. A szolgáltató csak az ügyfélszolgálatának eljuttatott panaszokért felel, vállalja azt magára kötelezőnek. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit a 1.2-es pont tartalmazza.

### ***13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata***

Az előfizető felel a szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés megfelelő használatáért, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, akadályozásából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért. Az előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkat a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek a 7.1-es pont szerinti díjak szerint.

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

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával, előzetesen kötött szerződés alapján más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel ezzel kapcsolatban a szolgáltatónak okozott kárért.

Ha a szolgáltató az előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére, ilyen esetben a szolgáltató jogosult – az [7.1 pontban](#) meghatározott - kiszállási- és munkadíj követelésére.

### ***13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás***

Az Előfizető a szolgáltatás időtartama alatt a megrendelőben rögzített adataiban beállt változást 5 munkanapon belül köteles bejelenteni a szolgáltatónak, írásban. Az adatokban beállt változás rögzítése ingyenes.

## ***14 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 szolgáltató nem végez műsorszolgáltatást.

## MELLÉKLETEK

### 1. számú melléklet

A szolgáltatásminőségi célértékek, és az erre vonatkozó teljesítési értékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált forrásadatok azonosítása

	<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Célérték</b>	<b>Minőségi mutatók meghatározása</b>	<b>Mérési módszer*</b>
1.	<b>A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje</b>	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visszavont megrendelések, illetve még nem szerződött megrendelések,</li> <li>• azok az esetek, amikor a szolgáltatás üzembe helyezése technikai okoknál fogva nem megoldható, így a megrendelés törölve lett,</li> <li>• az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,</li> <li>• azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. prepaid szolgáltatás),</li> <li>• ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>• ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfélnyilvántartási-rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni. Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók meghatározása a kijelölt munkatárs feladata.</p> <p>Az adatok mérése folyamatos, ellenőrzésük negyedévente legalább egyszer, kiértékelésük évente egyszer történik.</p> <p>Dokumentációt a szolgáltató évente egyszer készít a teljes éves a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételeit biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított idejéből, az esetek 80%-ában [nap ill. óra].</p>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutatók meghatározása	Mérési módszer*
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• előfizetői tulajdonú, vagy üzemeltetésű végberendezés hibája,</li> <li>• ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>• ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.</li> </ul>	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma. A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket egy ügyfélkezelő - nyilvántartó rendszerből negyedévente ellenőrzi a szolgáltató.</p> <p>A szolgáltató évente egyszer dokumentálja a teljes éves minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határidejét [megkezdett óra].</p>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutatók meghatározása	Mérési módszer*
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	<p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,</li> <li>• a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.</li> </ul> <p><i>Kizárt esetek:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,</li> <li>• a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése.</li> </ul> <p><i>A mért jellemzők:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT):</i> a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</li> <li>• <i>Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT):</i> Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</li> </ul>	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az ügyfélkezelő - nyilvántartó rendszer alapján a szolgáltató minden negyedévben ellenőrzi, évente dokumentálja a teljes éves eredményt [%].</p>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutatók meghatározása	Mérési módszer*
4.	<b>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>	75%	<p>A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafeltevői válaszidő minőségi mutató meghatározása a telefonos ügyfélszolgálati területekre értelmezendő ügyfélszolgálat munkaidőben</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• amennyiben az előfizető az ügyintéző bejelentkezése előtt bontja a vonalat,</li> <li>• az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget</li> </ul>	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok vizsgálati jegyzőkönyv alapján dokumentáljuk.</p> <p>A mérést a szolgáltató munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutatók meghatározása	Mérési módszer*
5.	<b>Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le-és feltöltési sebesség</b>	A célértékek megtalálhatók az <a href="#">7.1. pontban</a>	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál. A tesztelés vagy az előfizetőnél végzett böngészőből indított sávsebesség tesztel (pl szelessavindex.hu, vagy speedtest.org), vagy távolról az előfizetőnél elhelyezett eszközökből a szolgáltató központi eszközig ún. Bandwidth Test formájában - külön mérve a letöltési és a feltöltési sebességet UDP csomagokkal – történik.	<p>A mérést a helyszínen munkatárunk hordozható számítógépével, vagy az előfizető saját számítógépével mérjük. A távolról történő mérés az előfizetőnél elhelyezett eszköz saját mérő programjával történik.</p> <p>A mérést a szolgáltató munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>

## 2. számú melléklet

Vizsgálati terv, vizsgálat során felfedett eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések

**Vizsgálati terv:** A szolgáltató az 1. számú melléklet alapján a vizsgálatokat minden év januárjában elvégzi, és dokumentálja, és a keletkezett dokumentumokat megőrzi.

**Eltérés esetén** tett intézkedések, ismételt ellenőrzések amennyiben a szolgáltató a vizsgálat során eltérést fedez fel, vagyis a célérték alatti teljesítést mér, úgy megteszi a megfelelő óvintézkedéseket, hogy a célérték alatti teljesítés a jövőben ne fordulhasson elő:

1. felhívja a felelős munkatárs, vagy munkatársak figyelmét a hibás teljesítésre,
2. újabb méréseket végez a teljesülés ellenőrzésére az 1. mellékletben leírtak alapján, és az erről készült jegyzőkönyveket megőrzi.

## 3. számú melléklet

Korábbi, már nem igényelhető csomagok listája

Név	Maximális Sebesség (kbit/s)	Garantált Sebesség (kbit/s)	Adatkorlát	Szerződés időtartama	Belépési díj (nettó)	Belépési díj (bruttó)	Havi díj (nettó)	Havi díj (bruttó)
ADSL 1M	1024/128	128/32	korlátlan	Határozatlan idejű	24 000 Ft	30 000 Ft	2320 Ft	2900 Ft
ADSL 1M	1024/128	128/32	korlátlan	1 év	16 000 Ft	20 000 Ft	2320 Ft	2900 Ft
ADSL 1M	1024/128	128/32	korlátlan	2 év	8 000 Ft	10 000 Ft	2320 Ft	2900 Ft
ADSL 1M	1024/128	128/32	korlátlan	3 év	4 000 Ft	5 000 Ft	2320 Ft	2900 Ft

A fent felsorolt csomagok már nem igényelhetőek.

## TARTALOMJEGYZÉK

1	<i>Általános adatok, elérhetőség</i> .....	2
1.1	A szolgáltató neve és címe .....	2
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 .....	2
1.3	A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	2
1.4	A szolgáltató internetes honlapjának a címe .....	2
1.5	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) .....	2
1.6	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	2
2	<i>Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei</i> .....	3
2.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti 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 .....	3
2.2	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	3
2.3	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	3
3	<i>Az előfizetői szolgáltatás tartalma</i> .....	3
3.1	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....	3
3.2	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	3
3.3	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	3
3.4	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	3
3.5	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	4
4	<i>Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</i> .....	4
4.1	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	4
4.2	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	4
4.3	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	4
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	4
5	<i>A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása</i> .....	4
5.1	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díjmértéke .....	4
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 .....	5
6	<i>Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták</i> .....	5
6.1	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	5
6.2	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	5
6.3	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	6

6.4	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	6
6.5	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	6
6.6	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	6
7	<i>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér</i> .....	6
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 igénybeviteléhez 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.....	6
	Díjcsomagok.....	6
	<i>Díjak és megfizetésük</i> .....	7
	Az egyszeri csatlakozási díj (bekötési díj) leírása.....	7
	Havi előfizetési díj.....	7
	Számlatörténet igénylése.....	8
	Jóváírás.....	8
	Fizetés elmulasztása.....	8
	Behajtás.....	8
7.2	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések....	8
7.3	Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	8
7.4	A kártérítési eljárás szabályai.....	8
7.5	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	8
8	<i>A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai</i> .....	8
9	<i>A szerződés időtartama</i> .....	8
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.....	8
9.2	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	9
9.3	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje;.....	9
10	<i>Adatkezelés, adatbiztonság</i> .....	9
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama...	9
10.2	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	9
11	<i>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).....</i>	10
12	<i>Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná</i>	
	A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	10
	A szerződés rendkívüli felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	10
	Szolgáltatás korlátozása.....	10



A szerződés rendes felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	11
13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	11
13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	11
13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	11
13.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	11
13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	11
14 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.....	11
MELLÉKLETEK.....	12