

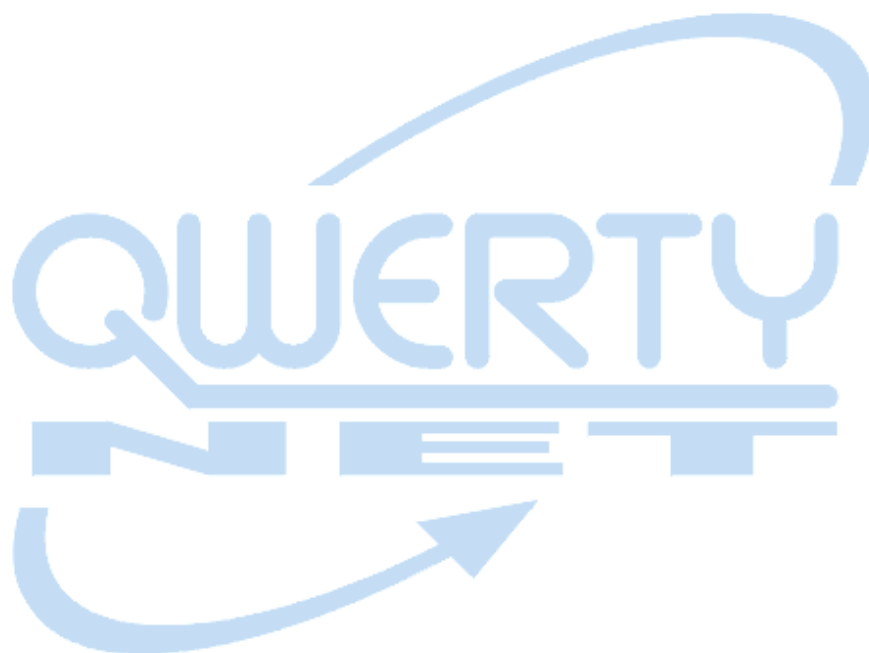


# INTERNET SZOLGÁLTATÁS

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Q W E R T Y N E T K F T .

Hatályos: ***2011. november 1.-től***



# Tartalomjegyzék

<b>Tartalomjegyzék</b> .....	3.
<b>1. A Szolgáltató adatai</b> .....	5.
1.1 A szolgáltató megnevezése, telephelyei és címei .....	5.
1.2 A szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje .....	5.
<b>2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya</b> .....	5.
2.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya .....	5.
2.2 Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya .....	5.
2.3 Közzététel .....	6.
<b>3. A nyújtani kívánt szolgáltatás leírása</b> .....	6.
3.1 A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása .....	6.
3.2 A szolgáltatás igénybevételének módja .....	6.
3.3 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....	6.
3.4 A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból .....	6.
3.5 Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai .....	6.
3.6 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja .....	6.
<b>4. Az előfizetői szerződés</b> .....	7.
4.1 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai .....	7.
4.1.1 Szerződéskötés .....	7.
4.1.2 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése .....	7.
4.1.3 A szerződés hatálya .....	7.
4.2 A szolgáltatás időbeli korlátozása .....	8.
4.2.1 Alkalmi szolgáltatás .....	8.
4.2.2 A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei .....	8.
4.2.3 Az előfizetői jogviszony szüneteltetése .....	8.
4.3 Az előfizetői igények kezelése .....	8.
4.3.1 Nyilvántartás és értesítés .....	8.
4.3.2 Változás az igénylő adataiban .....	8.
4.4 Az előfizetői szerződés módosítása .....	9.
4.4.1 A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása .....	9.
4.4.2 Számlázási cím módosítása .....	9.
4.4.3 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások .....	9.
4.4.4 Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében .....	9.
4.5 Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése .....	10.
4.5.1 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről .....	10.
4.5.2 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről .....	10.
4.5.3 A határozott idejű szerződés megszűnése .....	10.
4.5.4 A határozatlan idejű szerződés megszűnése .....	10.
4.5.5 A szolgáltató díj visszafizetési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....	10.
<b>5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei</b> .....	11.
5.1 Az előfizető jogai .....	11.
5.1.1 Adatkezelés, adatvédelem .....	11.
5.1.2 Betekintési jog .....	11.
5.1.3 A használat átengedése más részére .....	11.
5.1.4 A szolgáltatás szüneteltetésének kérése .....	11.
5.1.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	11.
5.2 A szolgáltató jogai .....	11.
5.2.1 Az előfizető nyilvántartása .....	11.
5.2.2 Az előfizető forgalmának megfigyelése .....	12.
5.2.3 A szolgáltatás szüneteltetése .....	12.

5.3	Az előfizető kötelezettségei.....	12.
5.3.1	Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása.....	12.
5.3.2	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....	12.
5.3.3	A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és hibaelhárításának a lehetővé tétele.....	12.
5.3.4	Díjfizetés.....	12.
5.4	A szolgáltató kötelezettségei.....	13.
5.4.1	Távközlési titoktartás.....	13.
5.4.2	Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje.....	13.
5.4.3	Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára.....	13.
5.4.4	Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén.....	13.
5.4.5	Számlázás módja és díjbeszedés rendje.....	13.
5.4.6	Kártérítés.....	13.
5.4.7	Adatszolgáltatás az előfizető számára.....	13.
<b>6.</b>	<b>A szerződő felek felelőssége.....</b>	<b>14.</b>
6.1	Az előfizető felelőssége, szerződésszegése.....	14.
6.1.1	Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei.....	14.
6.1.2	A hozzáférés jogosulatlan átengedése.....	14.
6.2	A szolgáltató felelőssége, szerződésszegése.....	14.
6.2.1	Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés.....	14.
6.2.2	A díjszámlázás integritása.....	14.
6.3	Vis major.....	14.
<b>7.</b>	<b>Díjszabás.....</b>	<b>15.</b>
7.1	A díjazás és a számlázás alapelvei.....	15.
7.1.1	Előfizetői díjak.....	15.
7.1.2	Forgalmi díjak.....	15.
7.2	Egyszeri díjak mértéke.....	15.
7.2.1	Bekapcsolási díj.....	15.
7.2.2	Eseti (adminisztrációs) díjak.....	15.
7.2.3	Kedvezmények az egyszeri díjakban.....	15.
7.3	Hozzáférési díjak mértéke.....	15.
7.3.1	Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj).....	15.
7.3.2	Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai.....	15.
7.3.3	Kedvezmények hozzáférési díjakban.....	15.
7.4	Jeltovábbítási díjak.....	16.
7.4.1	Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai.....	16.
7.4.2	Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai.....	16.
7.4.3	Kedvezmények volumen és időszak szerint a díjakban.....	16.
7.5	Számlázás módja, rendszeressége és a számlák készítésének időpontja.....	16.
<b>8.</b>	<b>A szolgáltatás megfelelése az előfizető szempontjából.....</b>	<b>17.</b>
8.1	Követelmények.....	17.
8.1.1	Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton.....	17.
8.1.2	A szolgáltatás várakozás és zavarmentessége.....	17.
8.1.3	A hozzáférési pont megengedett forgalma.....	17.
8.1.4	Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje.....	17.
8.2	A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről.....	17.
8.3	Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat.....	17.
8.4	Piacfelüyeleti eljárás kezdeményezése.....	18.
8.5	Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője.....	18.
8.6	A felüyeleti szerv címe, telefonszáma.....	18.
<b>Melléklet</b>	.....	<b>19.</b>

# INTERNET SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## 1. A szolgáltató adatai

### 1.1 A szolgáltató megnevezése, telephelyei és címei:

Megnevezés: **QwertyNet** Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.

Székhelye: 1114 Budapest, Orlay u. 4. A/1.

### 1.2 A szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje:

Ügyfélszolgálati iroda: 1114 Budapest, Orlay u. 4. A/1.  
Telefon: (1) 203-3600  
Ügyfélszolgálat: (1) 203-3600, (30) 203-3600, (20) 922-7322, (70) 582-6088  
Hibabejelentő: (1) 203-3600, (30) 203-3600, (20) 922-7322, (70) 582-6088  
Fax: (1) 372-0007

Nyitva tartás: hétfőtől - csütörtökig 10:00 – 17:00 h-ig.  
péntek 10:00 – 15:30 h-ig  
szombat – vasárnap zárva.

Honlap: [www.qwertynet.hu](http://www.qwertynet.hu)  
E-mail: [info@qwertynet.hu](mailto:info@qwertynet.hu)  
[support@qwertynet.hu](mailto:support@qwertynet.hu)

## 2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya

### 2.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya:

Az Általános Szerződési Feltételek célja, hogy rögzítse a nyújtani kívánt távközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelességeit. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya Internet hozzáférés és tartalomszolgáltatás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások nyújtására illetve igénybevételére terjed ki. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya a QwertyNet Kft-re, mint Szolgáltatóra, és az engedélyezett szolgáltatás igénybevételére vele Előfizetői jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre kiterjed. Előfizető lehet természetes személy, jogi személy illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Szolgáltató szerződést köt minden potenciális Előfizetővel, aki az e dokumentumban valamint az egyéni előfizetői szerződésben megfogalmazott feltételeket magára nézve elfogadja. Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, amennyiben az igénylőnek korábbi előfizetői szerződéséből eredően díjtartozása van, vagy a korábbi előfizetői szerződését az Előfizető hibájából egy éven belül mondták fel.

### 2.2 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya:

A Feltételek időbeli hatálya az Előfizetői Szerződés érvényességi idejére vonatkozik. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás kezdeti időpontja az egyedi előfizetői szerződésben kerül rögzítésre, visszamenőlegesen a Szolgáltató nem köt szerződést. Az Általános Szerződési Feltételek érvényessége azonban csak a szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Engedély érvényességének idejére terjed ki. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya a Magyar Köztársaság egész területére terjed ki.

### 2.3 Közzététel:

Az Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálati irodában és a technikai tanácsadás telephelyén lehet megtekinteni. Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Internet oldalán is megtekinthető, illetve onnan letölthető. ( [www.qwertynet.hu/aszf.pdf](http://www.qwertynet.hu/aszf.pdf) )

Az Általános Szerződési Feltételek módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt a változás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti. Az értesítés történhet írásban, elektronikus levélben (E-mail), vagy az ügyfélszolgálati irodában elhelyezett hirdetmény útján.

## 3. A nyújtani kívánt szolgáltatás leírása

### 3.1 A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása:

A szolgáltatás ( SZJ 64.20.18.0 - Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatás ) a Szolgáltató által a Felhasználóknak nyújtott, bármikor igénybe vehető bérelt vonalon, ADSL, RDSL vagy lokális hálózaton biztosított Internet kapcsolat. A szolgáltatás nem terjed ki a Felhasználó eszközeinek és programjainak a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmassá tételére.

### 3.2 A szolgáltatás igénybevételének módja:

A Szolgáltatás igénybevétele bérelt vonalon keresztül, ADSL, RDSL vagy lokális hálózatokból történik. A Szolgáltatás igénybevétele a felhasználónál telepített szolgáltatói végberendezés interfészen történik. A szolgáltatás igénybevétele az előfizetői szerződés megkötése és a díjszabásban meghatározott díjak fizetése mellett lehetséges.

### 3.3 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai:

Az igénybevétel műszaki feltételei ADSL, RDSL ill. lokális hálózati végpont, adatátviteli végberendezés, számítógép. Az igénybevételnek földrajzi, időbeli és egyéb korlátai nincsenek

### 3.4 A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból:

A Szolgáltatás bérelt vonali adathálózatból és egyéb lokális hálózatokból érhető el. Távközlési hálózatok összekapcsolása nem történik.

### 3.5 Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai:

Az előfizetői végberendezéseket a szolgáltató a Szolgáltatás keretében nem biztosítja, azokat a Felhasználó külön szerzi be, bármely a feladatra alkalmas, a műszaki követelményeknek megfelelő végberendezés alkalmazható. Szolgáltató igény esetén Előfizető részére a szolgáltatástól függetlenül külön díjazás fejében a szükséges végberendezéseket biztosítja, azokat üzembe helyezi. Szolgáltató az Előfizető által biztosított végberendezés alkalmasságát nem vizsgálja és az alkalmatlanság miatt bekövetkezett károkért nem tartozik felelősséggel.

### 3.6 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja:

A szolgáltató Internet szolgáltatások keretében az alábbi értéknovelt kiegészítő szolgáltatások nyújtását vállalja:

- a. E-mail szolgáltatás;
- b. Domain név szolgáltatás;
- c. Co-location szolgáltatás (szerver hosting);
- d. Web hosting szolgáltatás;
- e. Mail-relay szolgáltatás;
- f. Csoportos e-mail szolgáltatás;
- g. Hálózat konfigurációs szolgáltatások (pl. tűzfal, VPN szolgáltatás beüzemelése);
- h. Vírus és SPAM szűrés
- i. Rendszerintegrációs tevékenység;
- j. Szerverbérlet co-location szolgáltatáshoz;
- k. Fix IP cím;
- l. IP cím tartomány szolgáltatás;
- m. SMS értesítés.

Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások díjszabását az Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza. A kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó igényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáján kell írásban bejelenteni. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételéről a Szolgáltatóval külön szerződést kell kötni. A kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetői szerződés is tartalmazhatja az igénybevett szolgáltatásoknak és azok díjazásának feltüntetésével.

## 4. Az előfizetői szerződés

### 4.1 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai:

#### 4.1.1 Szerződéskötés:

Az Előfizetői Szerződést a szolgáltatás igénybevételének megkezdése előtt, az igénybejelentéskor a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában vagy egyéb szerződéskötő helyein kell személyesen megkötni. Az Előfizetői Szerződésből két eredeti példány készül, amelyek közül egyet az Előfizető kap meg, a másik a Szolgáltató tulajdonát képezi.

A szerződő felek a QwertyNet Kft. (1114 Budapest, Orly u. 4.), mint „Szolgáltató”, másrésztől az Előfizetői Szerződés mellékletét képező Adatlapon meghatározott Előfizető, mint „Felhasználó”.

A szolgáltatások a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik. A Felhasználó a szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatók.

#### 4.1.2 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése:

A Szolgáltató a Szerződés megkötését követő 24 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét. A Szolgáltató köteles szolgáltatásait karbantartani és szükség esetén szervizelni, valamint a Felhasználó számára támogatást adni ingyenes telefonos technikai tanácsadás körében. A technikai tanácsadás az Általános Szerződési Feltételek 1.2 pontjában meghatározott nyitvatartási időben vehető igénybe az ügyfélszolgálati telefonszámon. A technikai tanácsadás nem terjed ki a következőkre: oktatás, stratégiai konzultáció, helyszíni installálás, illetve hibaelhárítás. Ezen plusz szolgáltatásokat Szolgáltató a mindenkori díjszabása ellenében végzi.

#### 4.1.3 A szerződés hatálya:

A szerződés a Szolgáltatás nyújtására terjed ki, a Szolgáltatásra vonatkozó megállapodás a Szerződés aláírását követően az Felhasználó regisztrálásával lép hatályba, függetlenül attól, hogy a Felhasználó használja-e a Szolgáltatásokat. A Szerződés meghatározatlan időtartamra szól. Felhasználó az Előfizetői Szerződés aláírásával elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeket.

## 4.2 A szolgáltatás időbeli korlátozása:

### 4.2.1 Alkalmi szolgáltatás:

Alkalmi szolgáltatás nincs.

### 4.2.2 A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei:

A Szolgáltatás a Felhasználó írásbeli kérelme alapján meghatározott időre, minimum 30 napig, de maximum 3 hónap időtartamra szüneteltethető. A Szolgáltatás szüneteltetése alatt a Szolgáltatás nem vehető igénybe, a Felhasználó a havi alapdíjakat nem fizeti. A Szolgáltatás szüneteltetése a meghatározott idő letelte után megszűnik. Amennyiben az Előfizető a szüneteltetés lejártával nem intézkedik a Szolgáltatás visszakapcsolására, akkor az előfizetői szerződés megszűnik.

Szolgáltató rendszeres, előre bejelentett karbantartás alkalmával a karbantartás idejére, egyéb esetben elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szerv rendelkezése alapján szüneteltetheti a szolgáltatást.

Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból a díjfizetés 30 napos elmulasztása esetén is szüneteltetheti a szolgáltatást.

Átmenetileg szünetel a Szolgáltatás, amennyiben a hiba vagy hibajelenség kijavítása 3 napon belül megtörténik. Ezen üzemidő kiesés nem minősül üzemszüneteltetésnek.

3 napon túli hiba kijavítás, vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli ok miatt a teljesítés lehetetlenülése esetében a távközlésről szóló törvény, valamint a 29/1997.(XII. 20.) KHVM rendeletben és annak mellékletében meghatározott díjcsökkenés, kötbér, illetve díjkedvezmény illeti meg a Felhasználót.

### 4.2.3 Az előfizetői jogviszony szüneteltetése:

Az előfizetői jogviszony nem szüneteltethető. A szerződés felmondásával az előfizetői jogviszony megszüntethető.

## 4.3 Az előfizetői igények kezelése:

### 4.3.1 Nyilvántartás és értesítés:

Az előfizetői igényeket a Szolgáltató az igénybejelentéskor nyilvántartásba veszi, az előfizetővel Szerződést köt és a Szolgáltatást részére elérhetővé teszi. Az előfizetők adatait a Szolgáltató saját adatbázisában rögzíti. Az előfizetők értesítése levélben, postai úton történik.

### 4.3.2 Változás az igénylő adataiban:

Az előfizetői igények kezelése, nyilvántartása és az adatokban történő változások átvezetése a Szolgáltató Ügyfélszolgálati helyén történik. Az igénylő adataiban történt változások az Ügyfélszolgálaton személyesen vagy postai úton írásban jelenthetők be.

#### 4.4 Az előfizetői szerződés módosítása:

##### 4.4.1 A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása:

A szolgáltatás hozzáférési helyének megváltozásáról az Előfizetőnek a Szolgáltatót írásban kell értesítenie a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 15 napon belül. Szolgáltató nem vizsgálja és nem felel az új hozzáférési hely meg nem felelésével kapcsolatban.

##### 4.4.2 Számlázási cím módosítása:

Előfizető köteles az adataiban beálló változást 15 napon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó károkért a Szolgáltató nem felel. Szolgáltató a számlázási címet az Előfizető kérésére módosítja. A változást a bejelentést követő számlák kibocsátásánál érvényesíti.

##### 4.4.3 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások:

Az Előfizetői Szerződés írásban és ráutaló magatartással a két fél közös megegyezésével módosítható. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja, ha a szolgáltatás lényeges elemei jogszabály vagy hatósági határozat következtében módosulnak.

A szolgáltatásban vagy a szolgáltatás feltételeiben bekövetkező változásokról Szolgáltató a Felhasználót írásban értesíti a változás előtt 30 nappal. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését a változásról szóló értesítést követő 15 napon belül nem mondja fel, a módosítás elfogadottnak tekintendő.

##### 4.4.4 Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében:

Az előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban értesíteni a személyében, cégnevében, székhelyében, telephelyében, képviselője személyében bekövetkezett változásról. A bejelentés elmulasztásából adódó károkért a Szolgáltató nem felel és mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettsége alól.

#### 4.5 Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése:

##### 4.5.1 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről:

Előfizető jogosult a Szerződés indoklás nélkül történő, írásban tett felmondására. A felmondási idő az Előfizető részéről tizenöt (15) nap.

##### 4.5.2 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről:

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést - rendes felmondás keretében - indoklás nélkül, bármikor, írásban három hónapos felmondási idővel felmondani.

Szolgáltató az Előfizető szerződésszegésére alapított indokok alapján, - rendkívüli felmondás keretében – a Szerződést minden esetben indoklással, írásban mondhatja fel. Szolgáltató legalább 15 napos határidővel írásban köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére.

A 15 nap eredménytelen letelte után a Szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató az előfizetői szerződést az eredménytelen felszólítástól számított 30 nap elteltével 15 napos felmondási idővel felmondhatja.

##### 4.5.3 A határozott idejű szerződés megszűnése:

Meghatározott idejű szerződésnél amennyiben az Előfizető hosszabbítási szándékát a szerződés lejáta előtt legalább 15 nappal nem közli, a szerződés a lejárat napjától megszűnik.

##### 4.5.4 A határozatlan idejű szerződés megszűnése:

A határozatlan idejű Szerződés bármely fél felmondásával szűnik meg. Megszűnik a szerződés a Felek közös megegyezésével, egyéni előfizető halálával, jogi személyiségű gazdasági társaság vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság jogutód nélküli megszűnésével valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

##### 4.5.5 A szolgáltató díj visszafizetési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

Előfizetőt díjfizetési kötelezettség csak a szerződés megszűnésének időpontjáig terheli. A Szerződés bármely okból történő felmondása nem mentesíti egyik felet sem azon kötelezettségek alól, amelyek a felmondás időpontjában fennálltak. Szolgáltatót díj visszafizetési kötelezettség csak abban az esetben terheli, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van. A Felhasználó felmondása esetén Szolgáltató a már kifizetett havi díj időarányos részét visszatéríti.

## **5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei**

### **5.1 Az előfizető jogai:**

#### **5.1.1 Adatkezelés, adatvédelem:**

A Szolgáltató vállalja, hogy a szerződés teljesítése során tudomására jutott adatokat, egyéb információkat bizalmasan kezeli, az adatokat csak a hatályos jogszabályok előírásai szerint adja ki az arra jogosult szervezetnek.

Az előfizetőről nyilvántartott adatok csak és kifejezetten a szolgáltatás nyújtásához - mint célhoz - kerülnek felhasználásra. Az adatok kezelését csak az arra feljogosított személy végezheti. Az adatok tárolása során védve vannak a jogosulatlan hozzáféréstől, megváltoztatástól, törléstől, nyilvánosságra hozataltól.

#### **5.1.2 Betekintési jog:**

A Felhasználó saját adataihoz a belépési névével és jelszóval hozzáférhet (forgalmi és belépési adatok). Ezen felül az érintett - előfizető - tájékoztatást kérhet a nyilvántartott adatiról, amelyre a lehető leghamarabb, de legkésőbb 30 napon belül írásban kap választ.

Az adatkezelés, adatvédelem pont alól kivételt képeznek a bíróság, a nyomozó hatóság, más államigazgatási hatóság, ha a jogszabályok ezt előírják.

Előfizető és Szolgáltató közös írásos hozzájárulása nélkül a szerződés nem hozható nyilvánosságra sem részeiben, sem egészében.

#### **5.1.3 A használat átengedése más részére:**

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét saját felelősségére másnak átengedheti. Ebben az esetben is a szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős.

#### **5.1.4 A szolgáltatás szüneteltetésének kérése:**

Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetését határozott időtartamra írásban kérheti. A szolgáltatás szüneteltethető minimum 30 napig, de maximum 3 hónap időtartamra.

#### **5.1.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:**

Munkaidőben az ügyfélkapcsolati helyeken Szolgáltató tájékoztatást ad a Szolgáltatásról. A Szolgáltatást igénybevevő felhasználókról és adataikról Szolgáltató semmilyen tájékoztatást nem ad.

### **5.2 A szolgáltató jogai:**

#### **5.2.1 Az előfizető nyilvántartása:**

Szolgáltató az Előfizetőkről dokumentálható nyilvántartást vezet az adatvédelmi előírások figyelembevételével. Az Előfizető adatai csak a Szolgáltatás nyújtásához és a számlázáshoz szükséges mértékben kerülnek nyilvántartásra. A Szolgáltató a következő adatokat tartja nyilván: név, telefonszám, belépési adatok, számlázási cím, bankszámlaszám, kapcsolattartó neve, szerződéskötő neve, anyja neve, személyi igazolvány száma.

### 5.2.2 Az előfizető forgalmának megfigyelése:

Az előfizetőről forgalmát a Szolgáltató a számlázáshoz szükséges adatok erejéig méri. Az előfizető forgalmának egyéb, tartalmi vagy időszaki megfigyelése és nyilvántartása nem történik.

### 5.2.3 A szolgáltatás szüneteltetése:

Szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti karbantartás, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából. A szüneteltetés időtartamára a Felhasználót nem terheli díjfizetési kötelezettség. A karbantartási okokból történő szüneteltetésről a Szolgáltatónak a Felhasználót 3 nappal korábban a szüneteltetés kezdetének időpontjáról és várható időtartamáról értesítenie kell.

## 5.3 Az előfizető kötelezettségei:

### 5.3.1 Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása:

Az előfizető csak a hatóságok ( HIF ) által engedélyezett eszközöket, végberendezéseket alkalmazhat. Szolgáltató nem vállal felelősséget a végberendezések nem megfelelő műszaki színvonaláért, a meghibásodásból eredő minőségromlásért.

### 5.3.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége:

A csatlakoztatott végberendezések az Előfizető tulajdonát képezik, a Szolgáltatás hozzáférési ponton kívül esnek. A berendezések üzemképessége és rendeltetésszerű használata az Előfizető felelőssége.

### 5.3.3 A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és hibaelhárításának a lehetővé tétele:

A szolgáltatás igénybevétele a szolgáltató végberendezésének a Szolgáltató telephelyén, a végberendezés távközlési hálózat felőli interfészén történik. A hozzáférési pontot a Szolgáltató folyamatosan karbantartja, a hibaelhárításról gondoskodik. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a Felhasználó végberendezéseinek üzemképes állapotban tartására.

### 5.3.4 Díjfizetés:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételeért díjat köteles fizetni a szolgáltatónak. Az Előfizető köteles a fizetési kötelezettségének határidőben eleget tenni. A szolgáltatás díjait az előfizetői szerződés mellékletét képező Adatlap tartalmazza. A Szolgáltató jogosult indokolt esetben árat változtatni, de erről – amennyiben az ár növekszik – köteles az Előfizetőt harminc (30) nappal korábban tájékoztatni. Az Előfizető díjváltozás esetén 15 napon belül írásban köteles nyilatkozni a szerződésmódosítás tartalmáról, a díjváltozás elfogadásáról. A díjváltozásra vonatkozó szerződésmódosítás elfogadásának kell tekinteni, ha megváltozott összegű díjról kiállított számlát az Előfizető annak esedékességekor kiegyenlíti.

## 5.4 A szolgáltató kötelezettségei:

### 5.4.1 Távközlési titoktartás:

A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát, forgalmi adatait bizalmasan kezelni.

### 5.4.2 Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje:

A szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a szolgáltatás folyamatos biztosítása érdekében. A hibaelhárító szolgálat munkaidőben az ÁSZF 1.2 pontja szerinti időpontokban és telefonszámokon érhető el. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibaelhárítást. A szolgáltató az előfizetőnek az Internet szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy személyesen tett, az ügyfélszolgálati helyen - észrevételét (észrevételeit), reklamációját kivizsgálja, és erről a benyújtástól számított 15 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban válaszol.

### 5.4.3 Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára:

A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az érdekkörében felmerült és regisztráltan bejelentett hibák 3 napon belül történő elhárítására.

### 5.4.4 Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén:

A szolgáltató együttműködik más hálózati szolgáltatókkal a hiba elhárításában a hibaelhárításhoz szükséges adatok megadásával.

### 5.4.5 Számlázás módja és díjbeszedés rendje:

A Szolgáltató havonta előre számlázza le a Felhasználónak a választott díjsomagnak megfelelő havi alapidíjakat. A fizetés a számla kiállításától számított tíz napon belül esedékes. Az esedékesség lejártá után a be nem folyt összegekre Szolgáltató a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresét számolja fel késedelmi kamatként. Az első havi alapidj befizetése a Szolgáltatás megrendelésekor (szerződéskötés) esedékes. Felhasználó a szolgáltatás alapidját akkor is köteles fizetni, ha a rendszert nem használta, illetve saját berendezései hibája miatt arra nem volt képes.

### 5.4.6 Kártérítés:

A szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a vállalt teljesítési határidőben az előfizető rendelkezésére bocsátani. Késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató köteles az előfizetőnek késedelmi kötbért fizetni. A fizetendő kötbér alapja a késedelmes szolgáltatás egyhavi előfizetési díja. A kötbér mértéke naponta a havi előfizetési díj egyharmada. A szolgáltató késedelme esetén az előfizető a kötbér igényén túl kártérítési igényt nem érvényesíthet.

### 5.4.7 Adatszolgáltatás az előfizető számára:

Szolgáltató a Felhasználó részére adatszolgáltatást biztosít. Az adatszolgáltatás a forgalmi adatokra vonatkozik. A forgalmi adatok a Felhasználó részére a Szolgáltató WEB lapján közvetlenül hozzáférhető.

## 6. A szerződő felek felelőssége

### 6.1 Az előfizető felelőssége, szerződésszegése:

#### 6.1.1 Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei:

A szolgáltatást kizárólag a jogosult Felhasználó veheti igénybe, egyidejűleg akár több hozzáférési ponton is. Felhasználó vállalja, hogy a Szolgáltatótól igénybevett szolgáltatást semmilyen formában nem adja tovább jelen szerződésen kívül álló bármilyen félnek

#### 6.1.2 A hozzáférés jogosulatlan átengedése:

A hozzáférés jogosulatlan átengedése, a szolgáltatás továbbadására, ill. átengedésére vonatkozó bárminemű próbálkozás szerződésszegésnek minősül, Szolgáltató ez esetben jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani. A szolgáltatás továbbadásából eredő károkért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

### 6.2 A szolgáltató felelőssége, szerződésszegése:

#### 6.2.1 Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés:

Szolgáltató késedelmes, hibás, vagy csökkent értékű teljesítés esetén a jelen Szerződésben, a Távközlési Törvényben, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint felel a Felhasználóval szemben. Késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató az 5.4.6. pont szerinti kötbért köteles megfizetni. A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatások működőképeseek a telepítés napjától. A Szolgáltató azonban nem felelős azon veszteségekért vagy bármiféle kárért, melyet a szolgáltatások esetleges meghibásodása okoz. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a hálózaton keresztül letöltött programok működőképességéért, a programok, esetleg vírusok által okozott károkért.

A szolgáltatás kizárólag jogos és törvényes célokra használható. Bármilyen, a magyar, vagy nemzetközi szabályozásokat sértő (szerzői jogot sértő, üzleti titkot képező, gyűlöletet keltő) anyagnak a szolgáltatáson keresztül történő átvitele tilos. Amennyiben a Szolgáltató az általa felügyelt rendszeren nyilvánvalóan tiltott műveletet észlel (illegális belépési kísérlet, a szerverre való betörés, hamis levelek küldése), jogosult a Szerződés azonnali hatállyal történő felmondására, a Felhasználó hozzáféréseinek megszüntetésére. Felhasználó tudomásul veszi, hogy - minthogy Szolgáltató az átmenő információk felett nem képes kontrollt gyakorolni - teljes körűen felelős a rendelkezéseket megsértő anyagok átviteléért. Felhasználó a Szolgáltató hálózatán keresztül szerzett információkat nem jelentetheti meg más médiákban az információ tulajdonosának előzetes, írásbeli engedélye nélkül.

#### 6.2.2 A díjszámlázás integritása:

A számlázás zárt rendszerben történik, külső hozzáférés a számlázó rendszerhez nincs.

### 6.3 Vis major:

Szolgáltató nem felelős a tőle független, érdekkörén kívül eső, Szolgáltató által nem elhárítható okokból történő meghibásodások, szolgáltatási kiesések miatt. Szolgáltató ebben az esetben is köteles minden tőle telhetőt megtenni a szolgáltatás biztosítása érdekében.

## 7. Díjszabás

### 7.1 A díjazás és a számlázás alapelvei:

#### 7.1.1 Előfizetői díjak:

Felhasználó a szolgáltatásért előfizetői díjat fizet. Az előfizetői díjak a választott díjcsomagnak megfelelően változnak.

#### 7.1.2 Forgalmi díjak:

Felhasználó az általa a hálózaton továbbított adatmennyiség után külön forgalmi díjat nem fizet.

### 7.2 Egyszeri díjak mértéke:

#### 7.2.1 Bekapcsolási díj:

Bekapcsolási díj nincs.

#### 7.2.2 Eseti (adminisztrációs) díjak:

Az eseti adminisztrációs díjakat az Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza.

#### 7.2.3 Kedvezmények az egyszeri díjakban:

Nincs kedvezmény.

### 7.3 Hozzáférési díjak mértéke:

#### 7.3.1 Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj):

Az előfizetési díjak (havi alapdíj) a díjcsomagoknak megfelelően változnak:

A díjcsomagokat és a havi előfizetési díjakat az Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza.

#### 7.3.2 Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai:

A kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjait az Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza.

#### 7.3.3 Kedvezmények hozzáférési díjakban:

A hozzáférési díjakra nincs kedvezmény.

#### 7.4 Jeltovábbítási díjak:

##### 7.4.1 Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai:

A felhasználó által le- és feltöltött adatmennyiség után forgalmi díjat nem kell fizetni.

##### 7.4.2 Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai:

A kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és jeltovábbítási díjait az Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza.

##### 7.4.3 Kedvezmények volumen és időszak szerint a díjakban:

Időszak szerint nincs kedvezmény a szolgáltatás díjaiban.

#### 7.5 Számlázás módja, rendszeressége és a számlák készítésének időpontja:

A Szolgáltató havonta előre számlázza le a Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelő havi alapdíjakat. A fizetés a számla kiállításától számított tíz napon belül esedékes. Az esedékesség lejártá után a be nem folyt összegekre Szolgáltató a törvényes késedelmi kamatot számolja fel. Az első havi alapdíj befizetése a Szolgáltatás megrendelésekor (szerződéskötés) esedékes. Felhasználó a szolgáltatás alapdíját akkor is köteles fizetni, ha a rendszert nem használta, illetve saját berendezései hibája miatt arra nem volt képes.



## 8. A szolgáltatás megfelelősége az előfizető szempontjából

### 8.1 Követelmények:

#### 8.1.1 Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton:

A Szolgáltatás az előfizetői hozzáférési ponton minden nap, a nap 24 órájában folyamatosan igénybe vehető. A szolgáltatás garantált le- és feltöltési sebessége minden díjcsomag esetében 1 – azaz egy- kbit/s (229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet).

#### 8.1.2 A szolgáltatás várakozás és zavarmentessége:

A szolgáltató igyekszik biztosítani a szolgáltatás hozzáférési ponton a szolgáltatás igénybevételének várakozásmentességét. A várakozás azonban legnagyobb forgalom időszakában sem haladhatja meg a 10 percet. Ha a szolgáltatás hozzáférési pont átlagos kihasználtsága a 75%-ot meghaladja, a szolgáltató bővítést hajt végre. A zavarmentességgel kapcsolatban a Távközlési Törvény 29. paragrafus (1) bekezdése az irányadó.

#### 8.1.3 A hozzáférési pont megengedett forgalma:

A hozzáférési pont megengedett forgalma a hozzáférési ponton rendelkezésre álló összes sáv szélesség 95 %-a.

#### 8.1.4 Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje:

Az ügyfélszolgálat az Általános Szerződési Feltételek 1.2 pontja szerinti nyitvatartási időben üzemel. Az ügyfélszolgálat a megkeresésekre lehetőség szerint még aznap, de legfeljebb bejelentés kézhezvételétől számított három munkanapon belül válaszol.

### 8.2 A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről:

A meg nem felelést az Előfizetőnek minden esetben írásban kell jeleznie a Szolgáltató részére. Az előfizetői műszaki kifogásokat és meg nem felelés vizsgálatát a Felek közös méréssel, hiba-megállapítással végzik. Egyet nem értés esetén a Hírközlési Felügyelet álláspontja az irányadó. Nem műszaki kifogások esetén az Általános Szerződési Feltételek illetve a vonatkozó jogszabályokban foglaltak az irányadók.

### 8.3 Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat:

Szerződő Felek a Szolgáltatás során esetlegesen felmerülő vitáikat elsősorban peren kívül, békés úton, tárgyalásokkal rendezik.

A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben az érvényben lévő Internet szabályozások, a Távközlési Törvény valamint a PTK. idevonatkozó rendelkezései az irányadók.

A felek jogorvoslatért a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, a Budapesti Hírközlési Felügyelethez illetve a Budai Központi Kerületi Bírósághoz fordulhatnak.

### 8.4 Piacfelügyeleti eljárás kezdeményezése:

Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult piacfelügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**-hoz (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) ; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: 06-1-459-4999), a

**Gazdasági Versenyhivatalhoz** (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) ; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06-1-472-8900), a **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság**-hoz (honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) ; cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; telefon: 06-1-375-7777), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

## 8.5 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője:

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedés elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.

A képviselő a hozzá benyújtott beadványt köteles megvizsgálni. A célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. A képviselő a beadvány alapján:

- tájékoztatja a bejelentőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, illetve előfizetői szerződésben meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról,
- felszólíthatja a szolgáltatót az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, illetve előfizetői szerződés megsértésének megszüntetésére, illetve intézkedés megtételére,
- kezdeményezheti a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság hivatalból történő eljárását,
- más hatóságnál megfelelő eljárás megindítását kezdeményezheti.

A képviselő a hozzá érkező bejelentéseket rendszerezi és az előfizetők nagy számát érintő vagy egyéb, megítélése szerint jelentős esetben a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság számára a hivatalból történő eljárásához szükséges megállapításokat tartalmazó intézkedési javaslatot tesz.

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője Hivatalának elérhetősége a következő:

Telefon: 06-1 457-7141  
Fax: 06-1-457-7105  
E-mail: [hfjkh@nmhh.hu](mailto:hfjkh@nmhh.hu)

## 8.6 A felügyeleti szerv címe, telefonszáma:

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság**  
1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)  
Telefonszám: 06-1-375-7777

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság**  
**Központi ügyfélszolgálat**  
1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
Telefonszám: 06-1-468-0500

# M E L L É K L E T

## D í j t á b l á z a t

### Regisztrációs díjak:

Nincs

### Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj):

#### Alap díjcsomag:

Fix IP cím 1 db számítógéphez	8 Mbit/sec mindkét irányban
Átlagos sebesség	1 Kbit/sec mindkét irányban
Garantált sebesség (229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet szerint)	8.000,- Ft/hó
Előfizetési díj:	

#### Üzleti díjcsomag:

Fix IP cím több számítógéphez megosztva	8 Mbit/sec mindkét irányban
Átlagos sebesség	1 Kbit/sec mindkét irányban
Garantált sebesség (229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet szerint)	12.000,- Ft/hó
Előfizetési díj:	

#### Üzleti Plusz díjcsomag:

Fix IP cím több számítógéphez megosztva	80 Mbit/sec mindkét irányban
Átlagos sebesség	1 Kbit/sec mindkét irányban
Garantált sebesség (229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet szerint)	20.000,- Ft/hó
Előfizetési díj:	

### Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai:

Domain név bejegyzés	8.000,- Ft/db
Domain név üzemeltetés Primary és Secondary	1.000,- Ft/hó
Másodlagos és további E-mail címek és postafiókok bérleti díja	500,- Ft/db/hó
Web oldal üzemeltetés	5.000,- Ft/hó
Web szerver üzemeltetés a szolgáltató telephelyén	20.000,- Ft/hó

### Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai:

Nincs

*A fenti árak nem tartalmazzák a 25%-os Általános Forgalmi Adót !*