



INTERNET SZOLGÁLTATÁS

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

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

Hatályos: ***2018. október 1-től***

Preambulum:

1983-ban két lelkes fiatal műszaki szakember az új lehetőségeket kihasználva úgy döntött, hogy addig megszerzett számítógépes ismereteinek hasznosítására céget alapít, és létrehozták a Qwerty Gmk-t. Számos számítógépes program és csatlakozó hardver fejlesztés után a telefonmodemes adatátvitel került a középpontba, így 1989-ben létrehoztuk Magyarország első nyilvános számítógépes adatállomását a Budapest BBS-t. A mai 50-es informatikus generáció jó része ezzel ekkor ismerkedett meg a modemes adatátvitellel, az elektronikus levelezéssel és fájlmegosztással.

Néhány év alatt az állomás közép európa legnagyobb adatállomásává fejlődött, 10 telefonvonalon fogadta a hívásokat, a fogadó kliens gépek Novell hálózatba kötve dolgoztak, ARCnet hálózaton. Az állomás csatlakozott a nemzetközi Fido hálózathoz, mellyel éjszakánként levelezési és adatcsere forgalom történt – természetesen külföldi modemes telefonhívásokkal.

Ekkor még az „Internet” csak egyetemi hálózatként létezett, magánszemély nem fért hozzá. De a modemes adatátviteli tapasztalatokkal komoly informatikai, távérzékelési rendszereket tudtunk létrehozni, mint például 1991-ben a magyar honvédség korai nukleáris riasztási rendszerét.

Az 1992-es DAT konferencia BBS szekciójában a nemzetközi hálózatokról szóló előadásomban magam állapítottam meg, hogy a BBS-ek pár éven belül megszűnnek, helyüket az Internet hozzáférés fogja átvenni.

1995-től magunk is elkezdtük a behívó modemes vonalaink egy részét átállítani Internetes fogadópontra, az akkor megalakuló Internet Szolgáltatók Tanácsához azonnal csatlakoztunk és beléptünk a magyar adatkicserélő pontra, a BIX elődjére.

Ebben az időszakban az Internet szolgáltatáshoz számos műszaki problémát kellett megoldani, elsősorban szakember és hozzáértés kérdése volt a szolgáltatás. A meglévő modemes infrastruktúránk felhasználásával számos régi ügyfelünknek tudtunk Internet hozzáférést biztosítani.

Nekünk ez egyrészt műszaki kihívás volt, másrészt a számítógép boltunk vevői, partnereink részére biztosítottunk adatkapcsolatot. Nem volt egymásra mutogatás, a nálunk vett számítógéppel és modemmel a mi Internet behívó pontunkra csatlakozva érték el ügyfeleink az Internetet.

Szolgáltatásunkat folyamatosan fejlesztettük és igyekeztünk mindig a legmagasabb műszaki megoldásokat használni, célunk a szűk partnerkör magas színvonalú kiszolgálása volt. Így soha nem foglalkoztunk olyan álmegoldásokkal, mint az ADSL. Ma kizárólag szimmetrikus, optikai és rezes Ethernet hálózati kapcsolatokkal foglalkozunk, ügyfeleink sávszélességét gyakorlatilag nem korlátozzuk.

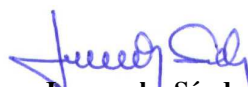
Tehetjük ezt azért, mert számunkra az Internet szolgáltatás nem „üzlet” hanem műszaki kihívás, ügyfeleink száma alacsony, szolgáltatásunkat csak egy szűk területen nyújtjuk, többségében több évtizedes régi vevőink számára, akikkel régi személyes jó kapcsolatit tartunk fenn.

És fogjuk ezt tenni mindaddig, amíg a multinacionális környezet és a mikro vállalkozások számára lassan teljesíthetetlen adminisztratív kötelezettségek lehetetlenné nem teszik.

Az elmúlt években a multinacionális szolgáltatók üzleti magatartása miatt előkerült fogalmak számunkra gyakorlatilag értelmezhetetlenek, a nagy szolgáltatóktól eltérő struktúra és hálózat, az ügyfelekkel meglévő személyes ismeretség, a kölcsönös tisztelet és bizalom az „ügyfélkapcsolati” eljárásokat teljesen más síkra helyezi. Ezen Általános Szolgáltatási Feltételek igyekszik a legszűkebb és legnyilvánvalóbb lenni, egyidejűleg eleget téve a rendeleti kötelezettségeknek.

Bízom benne, hogy kollégáimmal továbbra is az eddigi szintű szolgáltatást tudjuk nyújtani ügyfeleink legnagyobb megelégedésére.

Üdvözlettel,


Jeszenszky Sándor
ügyvezető, tulajdonos

Tartalomjegyzék

Preambulum.....	2.
Tartalomjegyzék	3.
1. Általános adatok, elérhetőség.....	5.
1.1 A szolgáltató neve és címe	5.
1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei	5.
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	5.
1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe	5.
1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	5.
2. Az előfizetési szerződés megkötése és feltételei	5.
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az ajánlat tartalmi elemei	5.
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	5.
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, korlátai	6.
2.4 Az előfizetési pont létesítésére és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	6.
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	6.
3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetési szolgáltatás leírása.....	6.
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	6.
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés	6.
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	6.
3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	6.
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	7.
4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi követelményei, célértékei	7.
4.2 A hálózati forgalom mérése.....	7.
4.3 Tájékoztató a szolgáltatás és a hálózat biztonságát befolyásoló eseményekkel kapcsolatban.....	7.
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	7.
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	7.
5.1 Az előfizető szolgáltatás szüneteltetésének feltételei	7.
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának feltételei és megvalósításának módjai.....	7.
5.3 Az előfizető szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	8.
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	8.
6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő	8.
6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	8.
6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata	8.
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	8.
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	8.
6.6 Tájékoztató a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli rendezéséről.....	9.
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kötbér	10.
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	10.
7.1.1 Előfizetői díjak.....	10.
7.1.2 Forgalmi díjak.....	10.
7.1.3 Egyszeri díjak.....	10.
7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	10.
7.3 A kártérítési eljárás szabályai	10.
7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	11.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok	11.
8.1 Számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai.....	11.
8.2 A szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás szabályai	11.
8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályai	11.
9. Az előfizetői szerződés időtartama	11.
10. Adatkezelés, adatbiztonság	11.
10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	11.
10.2 Az adatbiztonsági szabályok, az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	12.
11. Az előfizetői nyilatkozatok módja, esetei és határideje	12.
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	12.
12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződés módosítás esetei, feltételei, egyoldalú szerződés módosítás	12.
12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződés módosítás esetei, feltételei.....	12.
12.3 A szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei	13.
12.4 Az előfizető általi szerződés felmondás esetei, feltételei.....	13.
12.5 Egyéb előfizetési szerződés megszűnési esetek és feltételek.....	13.
13. Az előfizetőinek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	13.
13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	13.
13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	14.
13.3 A végberendezés, vagy az előfizetőnek átadott, a szolgáltató tulajdonát képező eszközök	14.
13.4 Az adatváltozás bejelentése	14.
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek használata és telepítése	14.
15. Műsorterjesztési médiaszolgáltatások	14.
1. Melléklet Díjtáblázat	15.
2. Melléklet Egységes Internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat (minta)	16.
3. Melléklet A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása	17.

INTERNET SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató neve és címe:

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

Székhelye: 1114 Budapest, Orlay u. 4. A/1.
Telefon: (1) 203-3600
Adószám: 11895893-2-43
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-681896
Bankszámlaszám: OTP Bank 11711034-20854313

1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

Ügyfélszolgálati iroda: 1114 Budapest, Orlay u. 4. A/1.
Ügyfélszolgálat: (1) 211-2626
Hibabejelentő: (1) 211-2626

Nyitva tartás: hétfőtől - csütörtökig 10:00 – 16:00 h-ig.
péntek 10:00 – 15:00 h-ig
szombat – vasárnap zárva.

E-mail: info@qwertynet.hu support@qwertynet.hu

Nyitvatartási időn kívül sürgős esetekben műszaki segítséget Jeszenszky Sándor tud nyújtani a +36 30 949-3085-ös közvetlen telefonszámon.

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei: Azonos a központi ügyfélszolgálattal.

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe: www.qwertynet.hu

1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége: www.qwertynet.hu/aszf.pdf

2. Az előfizetési szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az ajánlat tartalmi elemei:

Az Előfizetői Szerződést a szolgáltatás igénybevételének megkezdése előtt, az igénybejelentéskor a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában 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, Orlay 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.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája:

- Az előfizető neve, lakhelye, tartózkodási helye vagy székhelye.

- Az előfizetői hozzáférési pont helye.
- Az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszám.
- Egyéni előfizető esetén az előfizető személyi igazolvány és lakcímkártya száma, az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje.
- Nem egyéni előfizető esetén az előfizető adószáma, cégjegyzék száma, szükség esetén bankszámla száma.
- Az előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetősége (e-mail cím, telefonszám).

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, korlátai:

A Szolgáltatás igénybevétele bérelt vonalon keresztül vagy lokális hálózatokból történik. A Szolgáltatás igénybevétele a felhasználónál telepített szolgáltatói végberendezés interfészén történik. A szolgáltatás igénybevétele az előfizetői szerződés megkötése és a díjszabásban meghatározott díjak fizetése mellett lehetséges. Az igénybevétel műszaki feltételei lokális hálózati (UTP vagy WiFi) végpont, adatátviteli végberendezés, számítógép.

2.4 Az előfizetési pont létesítésére és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:

A Szolgáltató, amennyiben műszakilag a szolgáltatást tudja biztosítani, a hozzáférési pontot 14 napon belül kiépíti. A Szolgáltató a műszaki kiépítést követő 24 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetési szolgáltatás leírása:

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

A Szolgáltató az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjára feltölti (www.qwertynet.hu/adatlap), hozzáférhetővé teszi és folyamatosan frissíti. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatok megjelölését (címét), formátumát, részletes tartalmát 2. melléklet és a hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározását a 3. melléklet tartalmazza.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

Az igénybevétel a szolgáltató szolgáltatási területein történhet. A Szolgáltatás bérelt vonali adathálózathoz és egyéb lokális hálózatokból érhető el. Távközlési hálózatok összekapcsolása nem történik.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés: Nincs hozzáférés.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e: Nem.

3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:

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. A felelősségi pont a felhasználó végberendezésének (router) szolgáltatói hálózat felé eső csatlakozási pontja. Szolgáltató igény esetén Előfizető részére a szolgáltatástól függetlenül külön díjazás fejében a szükséges végberendezéseket biztosítja, azokat üzembe helyezi.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi követelményei, célértékei:

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.

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 0.01 - azaz egy század - Mbit/s (229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet és 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet).

4.2 A hálózati forgalom mérése: Nem történik hálózati forgalom mérés.

4.3 Tájékoztató a szolgáltatás és a hálózat biztonságát befolyásoló eseményekkel kapcsolatban:

Szolgáltató a jelek továbbítását végző berendezések adatait rendszeresen elemzi valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat biztonságos működése és egysége érdekében. Abban az esetben, ha az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető a szolgáltatást jogosulatlanul használja, vagy a végberendezést a szerződéstől eltérően üzemelteti, úgy a szolgáltatás nyújtását az előfizető elektronikus értesítése mellett korlátozza.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

Az Előfizető csak a hatóságok által engedélyezett eszközöket, végberendezéseket alkalmazhat. Előfizető műszakilag alkalmas, megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat a szolgáltató hálózatához. Szolgáltató az Előfizető által biztosított végberendezés alkalmasságát nem vizsgálja és az alkalmatlanság miatt bekövetkezett károkért nem tartozik felelősséggel.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a végberendezések nem megfelelő műszaki színvonaláért, a meghibásodásokból eredő minőségromlásért. Az előfizető számítógépében és egyéb műszaki eszközeiben okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1 Az előfizető szolgáltatás szüneteltetésének feltételei:

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.

Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetését határozott időtartamra írásban kérheti. A szolgáltatás szüneteltethető minimum 30 napig, de maximum 3 hónap időtartamra. A szüneteltetés ideje alatt nincs díjfizetési kötelezettség.

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának feltételei és megvalósításának módjai:

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását korlátozhatja.

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását korlátozhatja.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás korlátozása történhet forgalomszűréssel, sáv szélesség korlátozással.

A korlátozásról a szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul értesíti.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei:

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét súlyosan befolyásolja, vagy műszakilag lehetetlenné teszi úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását felfüggesztheti. A szolgáltatás felfüggesztése forgalom szűrésével vagy a fizikai kapcsolat megszüntetésével történhet. A felfüggesztésről a szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul értesíti.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő:

A Szolgáltató minden tőle elvárható módon megteszi az érdekkörében felmerült és regisztráltan bejelentett hibák 3 napon belül történő elhárítására.

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

6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén:

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 mérésel, hibamegállapítással 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.

6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata:

A szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a szolgáltatás folyamatos biztosítása érdekében. A hibaelhárító szolgálat munkaidőben az ÁSZF 1.3 pontja szerinti időpontokban és telefonszámokon érhető el. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdheti 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.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által 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. A telefonos ügyfélszolgálat a hívásokat közvetlenül személyesen fogadja, a hívások fogadási ideje 60 másodpercen belüli az esetek 96%-ában.

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:

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

6.6 Tájékoztató a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli rendezéséről:

Szerződő Felek a Szolgáltatás során esetlegesen felmerülő vitákat 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 irányadóak.

A felek jogorvoslatért a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, a Budapesti Hírközlési Felügyelethez fordulhatnak. A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

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 ; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: 06-1-459-4999), a **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (honlapja: 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 ; 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.

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 képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése 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

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

Telefonszám: 06-1-375-7777

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság
Központi ügyfélszolgálat
1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefonszám: 06-1-468-0500

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kötbér

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért 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.

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 lejárta után a be nem folyt összegekre Szolgáltató a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresét számolja fel késedelmi kamatként. Az első havi alapidíj befizetése a Szolgáltatás megrendelésekor (szerződéskötés) esedékes. Felhasználó a szolgáltatás alapidíját akkor is köteles fizetni, ha a rendszert nem használta, illetve saját berendezései hibája miatt arra nem volt képes.

7.1.1 Előfizetői díjak:

Felhasználó a szolgáltatásért előfizetői díjat fizet. Az előfizetői díjak a választott díjsomagnak megfelelően változnak, melyeket az 1. számú melléklet tartalmaz.

7.1.2 Forgalmi díjak:

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

7.1.3 Egyszeri díjak:

Az egyszeri díjakat az 1. számú melléklet tartalmazza.

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések:

A fizetési módok alapján nincsenek eltérések a szolgáltatásban.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai:

A szolgáltató késedelme estén az előfizető a kötbér igényén túl kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatások működőképesek 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.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai:

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.

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.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok

8.1 Számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai:

Szolgáltató nem nyújt telefon szolgáltatást, így a számhordozás nem értelmezhető.

8.2 A szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás szabályai:

Szolgáltató saját infrastruktúráján, egyedi megoldásokkal nyújtja a szolgáltatást, így ezen infrastruktúráján más szolgáltató szolgáltatása nem vehető igénybe, ezáltal szünetmentes szolgáltató váltás sem lehetséges.

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályai:

Szolgáltató saját infrastruktúráján, egyedi megoldásokkal nyújtja a szolgáltatást, közvetítő szolgáltató nélkül, így közvetítő váltás nem értelmezhető.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

Szolgáltató az előfizetői szerződést minden esetben határozatlan időre köti. A Szerződés a felek közös megegyezésével azonnali hatállyal, vagy bármely időpontra megszüntethető.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

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.

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. Az adatok tárolása a szerződéses jogviszony megszűntét követően a törvényi előírások szerint történik.

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 előfizető forgalmát a Szolgáltató csak időszakosan, a hálózat működésének vizsgálatához szükséges mértékben méri. Az előfizető forgalmának egyéb, tartalmi vagy időszaki megfigyelése és nyilvántartása nem történik.

A Felhasználó tájékoztatást kérhet a nyilvántartott adatiról, amelyre a lehető leghamarabb, de legkésőbb 30 napon belül írásban kap választ.

Az adatkezelés 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.

10.2 Az adatbiztonsági szabályok, az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei:

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

11. Az előfizetői nyilatkozatok módja, esetei és határideje

A szolgáltatásban nincsenek olyan elemek, melyek külön nyilatkozatot igényelnének. A szolgáltatás felfüggesztéséről az ügyfélszolgálatot kell személyesen, írásban vagy e-mail útján értesíteni.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződés módosítás esetei, feltételei, egyoldalú szerződés módosítás:

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- b) jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződés módosítás esetei, feltételei:

Az Előfizető írás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás

következtében változás történik. Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelőd Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezzi.

12.3 A szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei:

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.

12.4 Az előfizető általi szerződés felmondás esetei, feltételei:

Előfizető jogosult a Szerződés indoklás nélkül történő, írásban tett felmondására. A felmondási idő az Előfizető részéről nyolc (8) nap.

12.5 Egyéb előfizetési szerződés megszűnési esetek és feltételek:

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.

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.

13. Az előfizetőinek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség:

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. Ilyen különösen az előfizető adataiban bekövetkezett változás.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltakról. Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető köteles a hiba elhárításában közreműködni.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:

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.

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

13.3 A végberendezés, vagy az előfizetőnek átadott, a szolgáltató tulajdonát képező eszközök:

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

Az előfizető lakásában telepített végberendezések villamos fogyasztása az előfizető érdekkörébe tartozik, ezért az eszköz által fogyasztott villamos energia árát nem lehet a Szolgáltatóra terhelni.

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

13.4 Az adatváltozás bejelentése:

Az Előfizető köteles az adataiban továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek használata és telepítése

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

Szolgáltató az Eht. 149/A. § szerint a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek vagy azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó közérdekű tájékoztatót állít össze, a tájékoztatót internetes honlapján közzéteszi.

15. Műsorterjesztési médiaszolgáltatások

A Szolgáltató nem végez műsorterjesztést, így nincsenek médiaszolgáltatások.

1. 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	
Átlagos sebesség	8 Mbit/sec mindkét irányban
Garantált sebesség	0.01 Mbit/sec mindkét irányban
Előfizetési díj:	8.000,- Ft/hó

Üzleti díjcsomag:

Fix IP cím több számítógéphez megosztva	
Átlagos sebesség	8 Mbit/sec mindkét irányban
Garantált sebesség	0.01 Mbit/sec mindkét irányban
Előfizetési díj:	12.000,- Ft/hó

Üzleti Plusz díjcsomag:

Fix IP cím több számítógéphez megosztva	
Átlagos sebesség	80 Mbit/sec mindkét irányban
Garantált sebesség	0.01 Mbit/sec mindkét irányban
Előfizetési díj:	20.000,- Ft/hó

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 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 az Általános Forgalmi Adót !

***Az Általános Forgalmi Adó mértéke Internet hozzáférés szolgáltatásnál 5%,
egyéb esetekben 27%.***

2. M E L L É K L E T

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT (minta)		
Díjcsomag neve		
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)		
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)		
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)		
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)		
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)		
Túlforgalmazás kezelése		
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)		
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés		
VoIP		
Chat alkalmazások		
Közösségi oldalak		
Fájlcserélő alkalmazások		
Videómegosztó alkalmazások		
Online TV		
Egyéb		

A honlapon találhatóak az egyes csomagokra vonatkozó szolgáltatás leíró táblázatok, a fenti mintában szereplő adattartalommal!

www.qwertynet.hu/adatlap

3. M E L L É K L E T

A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása

Elnevezés	Definíció
Kínált letöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa. ¹
Kínált feltöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet-hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa. ²
Garantált letöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség. ³
Garantált feltöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség. ³
Csomagban foglalt adatforgalom	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Túlforgalmazás kezelése	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.
Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).
Felhasználási módok VoIP Chat alkalmazások Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: – igénybe vehető – nem vehető igénybe – feltételekkel vehető igénybe.