



**Drót-Net Kft.**  
**1185 Budapest, József A. utca 1/a.**

*Internet és tárterület szolgáltatás*

**Általános Szerződési Feltételek**  
**(ÁSZF)**

Érvényes 2004.03.01-től

Utolsó módosítás: 2010. április 01.



### Szolgáltató adatai

- 1.1. **Neve: Drót-Net Kft.**
- 1.1.1. **Székhelye: 1185 Budapest, József A. utca 1/a.**
- 1.1.2. **Levelezési címe: 1185 Budapest, József A. utca 1/a.**
- 1.1.3. **Ügyfélszolgálati címe: 1181 Budapest, Gyömrői út 79-83. 29-es épület IV. em. 408.**
- 1.1.4. **Telefonszáma: 06 20 / 3299088**
- 1.1.5. **Fax száma: nincs**
- 1.1.6. **Weboldala: [www.drotnet.hu](http://www.drotnet.hu)**
- 1.1.7. **E-mail címe: [info@drotnet.hu](mailto:info@drotnet.hu)**

### 2.1 Szolgáltató szolgáltatása, amire jelen szerződés (ÁSZF) vonatkozik:

- Internet hozzáférés és adathálózati kapcsolat szolgáltatás Szolgáltató hálózatán keresztül.
- Domain regisztrálás, fenntartás
- Tárterület szolgáltatás Szolgáltató szerverén vagy Előfizető által biztosított számítógépen.

### 2.2 Szolgáltatási területi határa:

- Budapest közigazgatási határa

### A szerződés létrejötte

#### 3.1. Megrendelés

A Megrendelő az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltatóhoz címezve, írásban teheti meg. Megrendelő ajánlatát megteheti közvetlenül Szolgáltatónak vagy Szolgáltató képviselőjére jogosult képviselőnek, üzletkötőnek. A megrendelési igény tehető szóban (telefonon) vagy írásban a megrendelőlap Előfizetőnek történő kiküldése érdekében (igénybejelentés), vagy a megrendelőlap elküldésével kizárólag postai úton levélben (megrendelés). Megrendelés a Szolgáltató internetes honlapján közzétett, és a Szolgáltató részére megküldött kitöltött adatlappal is kérhető, amely adatlap egyben ajánlattételi felhívás.

3.2. Amennyiben a megrendelés nem tartalmazza az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, 11.1.-11.3. pontokban előírt adatokat úgy a Szolgáltató a megrendelés kézhezvételét követő 15 napon belül írásban, az adatok kiegészítésére kéri fel a Megrendelőt. Megrendelés abban az esetben érvényes, ha Megrendelő a megrendelést két példányban, hiánytalanul kitöltve és aláírva juttatja el Szolgáltatóhoz.

3.3. A Szolgáltató a megrendelést nyilvántartásában rögzíti. A Szolgáltató a megrendelésben foglaltakat, azok megvalósíthatósága esetén a jelen Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített feltételekkel teljesíti (az Egyedi Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek együtt a továbbiakban: Szolgáltatási Szerződés, illetve szerződés).

3.4. Amennyiben Előfizető meg kívánja változtatni nyilatkozatát, hogy egyéni vagy üzleti előfizető, úgy azt írásban a Szolgáltatóhoz eljuttatva teheti meg. A nyilatkozat megváltoztatása díjmentes.

3.5. A Megrendelő szerződéskötési ajánlatát Szolgáltató jogosult visszautasítani.



### Szerződéskötés, a teljesítés ideje

- 4.1. Ha a megrendelés műszakilag teljesíthető, úgy a Szolgáltató erről az Előfizetőt tájékoztatja és a megrendelés kézhezvételét követő 60 napon belül – de leghamarabb a megrendelés kézhezvételét követő naptári hónap első napján - a szolgáltatás nyújtását megkezdi. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató által aláírt példányának megküldésével tájékoztatja a Megrendelőt a szerződés létrejöttéről. Ez megegyezik Szolgáltató részére Megrendelő által eljuttatott és Megrendelő által aláírt megrendeléssel. A szerződés a Szolgáltató és Megrendelő aláírásának időpontjában jön létre.
- 4.2. Amennyiben a Szolgáltató az igényelt szolgáltatás létesítésére a műszaki feltételek hiánya miatt nem képes, úgy a kézhezvételtől számított 60 napon belül vállalhatja a szolgáltatás kiépítését és erről, illetve a szolgáltatás megkezdésének várható időpontjáról a Megrendelőt a megrendelés kézhezvételét követő 15 napon belül tájékoztatja. A Megrendelő a szolgáltatás megrendelésére vonatkozó szándékát a szerződés aláírásával erősíti meg, ezzel a szerződés létrejön. Ebben az esetben a szolgáltatás megkezdésének napja a szolgáltatás kiépítésének napjával veszi kezdetét.

Ha a Szolgáltató az igényelt szolgáltatás létesítésére a megrendelés kézhezvételétől számított 60 napon belül nem képes, erről a megrendelés kézhezvételét követő 15 napon belül írásban tájékoztatja a Megrendelőt. Amennyiben a Megrendelő az értesítés kézhezvételétől számított 30 napon belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető. Amennyiben a Megrendelő a szolgáltatást a továbbiakban is igényli, a felek a szolgáltatás megkezdésének feltételeiről külön megállapodást köthetnek.

R-Lan szolgáltatás esetén Szolgáltató a szolgáltatás kiépítésétől és üzembe helyezésétől a szolgáltatásért díjat számíthat fel Előfizető felé. Azonban a kiépítés napjától számított 15 napon át a hálózat minőségét Szolgáltató fokozottan figyeli – teszt időszak -, és amennyiben annak minősége kifogásolható, Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását beszünteti és a szerződést műszaki okból felmondja. Ez esetben Szolgáltató előfizető felé kártérítésre nem köteles.

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását csak egy másik átjátszó kiépítésével tudja megoldani, úgy jogosult ennek költségeit Előfizetőre terhelni. Arról a tényről, hogy a szolgáltatás nyújtását csak átjátszó kiépítésével tudja megoldani, valamint hogy ennek mennyi a várható kiépítési időtartama és a kiépítés és fenntartás költségéből mennyit kíván Előfizetőre terhelni Szolgáltató, Szolgáltató előzetesen értesíti Előfizetőt. Amennyiben Előfizető ennek tudatában eláll előfizetési szándékától, úgy Szolgáltató köteles Előfizető által esetlegesen már befizetett belépési díjat Előfizető részére visszatéríteni. Amennyiben Előfizető a várható előfizetés reményében beruházást hajtott végre (eszközöket, berendezéseket vásárolt, tartószerkezetet épített, stb.), ezen beruházások költségeit még abban az esetben sem jogosult Szolgáltatóra terhelni, amennyiben Szolgáltató az előzetes felmérések alapján előzetesen kiépíthetőnek ítélte meg a szolgáltatást. Azaz Szolgáltató minden esetben mentesül a kiépítés ellehetetlenüléséből eredő Előfizetőt ért anyagi és erkölcsi kár megtérítése alól és előfizető sem köteles az ebből eredő Szolgáltatót ért károk megtérítésére, azonban Előfizető köteles Szolgáltató által Előfizetőnek átadott, de szolgáltató tulajdonát képező eszközök, berendezések 8 napon belül történő vissza szolgáltatására. Ellenkező esetben Szolgáltató jogosult ezen eszközök és berendezések mindenkori piaci értékének ill. beszerzési árának Előfizető felé történő kiszámlázására, szükség esetén



polgári peres eljárásban kezdeményezheti Előfizető így keletkezett tartozásának behajtását. Amennyiben Előfizető a megváltozott feltételek mellett is kéri a szolgáltatás kiépítését, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítik a kiépítés és fenntartás költségeit és a várható kiépítési időtartamot.

Amennyiben Szolgáltató a kiépítés megkezdését előre láthatóan csak 15 napon túl tudja vállalni, egyedi elbírálás után az előfizetői szerződésben leírt belépési díjat elengedheti. Ebben az esetben a kiépítés megkezdésének nem lesz feltétele a belépési díj kiegyenlítése. Ezen kedvezmény főbb feltételei:

- a kiépítést Szolgáltató önhibájából nem tudja hamarabb megkezdeni;
- a kiépítési hely Szolgáltató szolgáltatási területén belülré esik;
- az Előfizetői szerződés aláírásra került.
- Előfizető által választott díjcsomag ezt lehetővé teszi

Amennyiben Előfizető a fenti feltételeknek megfelel, de Szolgáltató azon Előfizetői kérést, hogy Szolgáltató a belépési díjat engedje el, elutasítja, Szolgáltató nem köteles megindokolni, hogy Előfizető a fenti kedvezményben miért nem részesül. De ebben az esetben azonos időben és azonos feltételeknek megfelelő, az adott helyen előfizetni szándékozó többi Előfizetőt is ugyanazon bánásmódban köteles részesíteni Szolgáltató.

#### A szerződés tárgya

- 5.1. Jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik mellékletei, melyeket a tartalom jegyzék felsorol és melyekre jelen ÁSZF több ponton is hivatkozik. A Szolgáltató a szolgáltatást az 1. számú mellékletben meghatározott szolgáltatás leírásnak és díjtételnek megfelelően, a 2. számú mellékletben rögzített technikai feltételek és minőségi célértékek figyelembe vétele mellett nyújtja az Előfizetőnek (a megrendelő megnevezése a továbbiakban: Előfizető).
- 5.2. A Szolgáltató által nyújtott alapszolgáltatásnak nem képezik részét az alábbiak: oktatás, helyszíni installálás, az Előfizető részére a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógép biztosítása, az Előfizető gépének alkalmassá tétele a szolgáltatás fogadására, valamint az Előfizető műszaki berendezéseinek hibaelhárítása. Azaz kizárólag azok a szolgáltatások képezik részét, amelyek az egyedi előfizetői szerződésben fel vannak tüntetve. Továbbá nem köteles Előfizető ingatlanán belül 3 m-nél hosszabban kábelezni és a kábelezés kizárólag lengőkábelben – azaz falon kívül, látható módon – történik.
- 5.3. A Szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni.

#### A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége, időbeli korláta

- 6.1. Szolgáltató szolgáltatását Budapest területén belül nyújtja azon területeken, ahol az alábbi feltételek valamelyike vagy mindegyike teljesül:
  - Olyan ingatlanokban, ahol Szolgáltató a kért szolgáltatását már nyújtja.
  - Olyan ingatlanokba, ahová Szolgáltató kábelben vagy 2.4 ill. 5.8 GHz-es rádió kapcsolaton keresztül képes a szolgáltatást bekötni és nyújtani. Rádiós kapcsolat esetén a bekötés feltétele Szolgáltató valamely szolgáltatási pontjára történő optikai rálátás, megfelelő távolság a légköri és domborzati viszonyoktól függő megléte. Rádiós kapcsolat esetén a csatlakozási pont (Szolgáltatói végpont) UTP-ethernet



csatlakozási pont, a rádiós kapcsolat csupán átviteli közeg. Szolgáltató kábeles szolgáltatását kizárólag azon tömbházakban nyújt, ahol az ingatlanok száma eléri a 10 lakást/irodát és a szolgáltatás bevezetéséhez tulajdonos/tulajdonosi kör vagy erre meghatalmazott képviselője (pl. közös képviselő) a hozzájárulást írásban megadta.

- 6.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátjai nincsenek, csupán a kiépítési idő változhat a kiépítési hely földrajzi adottságai szerint.

#### A Szolgáltató kötelezettségei

- 7.1. A Szolgáltató viseli a szolgáltatás kiépítésének költségeit, illetve a szolgáltatás kiépítési költségeinek az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt egyszeri belépési díjjal csökkentett részét, feltéve, hogy a Szolgáltatási Szerződés megszüntetésére annak megkötésétől számított és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott kedvezmény időtartamán belül nem kerül sor és az Egyedi Előfizetői Szerződést Előfizető határozott időtartamra köti. Kivételt képez a 4.2 pontban foglalt egyedi szerződés esete.
- 7.2. A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az 1. számú mellékletben meghatározott követelményeknek és a 2. számú mellékletben leírt minőségi célértékeknek.
- 7.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető részére díjmentes telefonos technikai tanácsadást nyújtani – a díjmentesség a telefonhívás díjára nem vonatkozik. A technikai tanácsadás az alapszolgáltatás mellett csak azon szolgáltatásra terjed ki, amelyeket az Előfizető megrendelt. A tanácsadást Szolgáltató ingyenesen kizárólag ügyfélszolgálati időben ad. Az ingyenes tanácsadás nem terjed ki Előfizetőhöz történő helyszíni kiszállásra, valamint olyan esetekre, amikor a hiba jellege nincs összefüggésben az igénybevett szolgáltatással vagy az nem Szolgáltatói hiba (pl. hibás operációs rendszer, vírusfertőzés, hibás beállítás, stb.).
- 7.4. A Szolgáltató a tulajdonát képező műszaki berendezést a szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésekor elszállítja az Előfizetővel kölcsönösen egyeztetett időpontban. Szolgáltató nem állítja helyre Előfizető ingatlanában esetlegesen végzett kábelezési, fűrési munkálatok nyomait.

#### Az Előfizető kötelezettségei

- 8.1. Köteles gondoskodni a szolgáltatás működtetéséhez szükséges előfizetői eszközökről (PC-ről és tartozékairól), feltéve, hogy erről a Szolgáltatóval az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodtak meg. A szolgáltatás igénybevételehez szükséges előfizetői eszközök működési jellemzői nem térhetnek el a szerződés időtartama alatt a Szolgáltató által előírt, a 2. számú mellékletben rögzített technikai specifikációtól.
- 8.2. A Szolgáltató részére lehetővé kell tenni a Szolgáltató tulajdonát képező műszaki berendezés (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban, az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt végponton (végpontokon).
- 8.3. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező műszaki berendezés részére a megfelelő üzemeltetési feltételeket biztosítani a szerződés időtartama alatt. Ezek:
- A berendezések őrzött helyen történő tárolása, fizikai védelme
  - A berendezések környezeti hatásoktól való védelme
  - A berendezések folyamatos ellátása 220-240V tápfeszültséggel
  - A berendezések és az azokhoz kapcsolódó egyéb eszközök túlfeszültség és villám elleni védelme



- Beltéri berendezés esetén a szobahőmérséklet biztosítása (+15-+30°C közötti hőmérséklet)
- 8.4. Köteles a lakhelyén, a telephelyén letelepített hálózat végződtető egységet rendeltetésszerűen használni és épségét megőrizni.
- 8.5. Az Előfizető haladéktalanul köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni a személyében, vagy cégnevében, székhelyében, telephelyében, képviselőjének személyében bekövetkezett változásról, egyben tudomásul veszi, hogy a késedelmes bejelentés következményeit kizárólag az Előfizető viseli. Ezt Előfizető megteheti korlátozott mértékben elektronikus úton Szolgáltató weboldalán bejelentkezve. Az így történt adatmódosítás minden esetben díjmentes. Az így nem módosítható adatok módosítása díjköteles, melynek díjait az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 8.6. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező műszaki berendezést (berendezéseket) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető egyben tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató rendelkezésre nem bocsátott, illetve az üzemképtelenné vált berendezés(ek) – amennyiben illet Szolgáltató Előfizetőnél elhelyezett - teljes vételárát a Szolgáltató részére 8 munkanapon belül megtéríteni köteles. Letéti díj visszafizetését Szolgáltató kizárólag abban az esetben teljesíti, amennyiben előzetesen sértetlen állapotban Előfizető Szolgáltatónak átadta, illetve az eszköz(ök) leszerelését biztosította Szolgáltató részére és amúgy a letéti díj visszafizetésére az ÁSZF és mellékletei egyéb pontjai szerint Előfizető jogosult.

#### Szolgáltatás rendelkezésre állása, hibabejelentés

- 9.1. A Szolgáltató a szerződés teljes tartama alatt biztosítja az Előfizető részére, hogy a szolgáltatás kiesése az éves kiesési idő átlagban, az előfizetői hozzáférési pontra nem haladja meg a 72 órát, a rendelkezésre állás mértéke nem csökken 99%-alá kábeles előfizetés esetén. Rádiós kapcsolat esetén a szolgáltatás kiesése az éves kiesési idő átlagban, az előfizetői hozzáférési pontra nem haladja meg a 168 órát, a rendelkezésre állás mértéke nem csökken 95%-alá.
- 9.2.1. A Szolgáltató [www.drotnet.hu](http://www.drotnet.hu) elnevezéssel internetes honlapot tart fenn, amelyen az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás minőségével, a szolgáltatási díj fizetésével kapcsolatos észrevételeit, javaslatait, valamint hibabejelentést tehet folyamatos napi 24 órában, évi 365 (366) napon. A Szolgáltató emellett folyamatos elérhetőséget a 20 / 329-9088 mobil számokon biztosítja az Előfizető számára a weboldalán feltüntetett ügyfélszolgálati időpontokban. Ettől eltérő időpontokban Előfizető hibabejelentéseit Szolgáltató üzenetrögzítője fogadja. Az így bejelentett hibák kivizsgálását Szolgáltató maximum 72 órán belül elkezd.

Szolgáltató kéri és rögzíti a hibabejelentéssel egyidejűleg az alábbi adatokat (melyeket Előfizető köteles megadni):

- Bejelentő személy neve
- Bejelentő elérhetősége
- Előfizetői szerződés száma
- Kiépítés helye
- A hiba pontos leírása
- Bejelentés dátuma, pontos ideje (óra, perc)
- Bejelentő kér-e visszajelzést a hiba elhárításáról és a hiba tényleges okáról

Amennyiben Előfizető visszajelzést kér, úgy Szolgáltató a következő tájékoztatást adja:

- A hiba Előfizetői oldalon van
- A hiba Szolgáltatói oldalon volt és megoldódott





- A hiba Szolgáltatói oldalon van, de Előfizetői hibából (pl. helytelen jelszó)
- A hiba oka Szolgáltatói oldalon van és oka a szolgáltatás korlátozása (pl. díjfizetés hiánya)
- A hiba oka mindkét fél érdekörén kívül keletkezett és azt elhárítani Szolgáltató nem képes

9.2.2. Szolgáltató a tervezett leállásokat, karbantartásokat valamint - amennyiben erre módja van és a hibát Szolgáltató észlelte - az aktuális váratlan hibaeseményeket, leállásokat Szolgáltató weboldalán a *Hírek* rovatban tünteti fel a többi, szolgáltatásait érintő hírekkel együtt, továbbá *Ügyfélportál* oldalán Előfizető által megadott értesítési E-mail címre lehetőség szerint értesítést küld. A tervezett karbantartások – rendellenes szünetelések – éves szinten nem haladhatják meg 288 órát. Szolgáltató a hibabejelentésre és elhárításra vonatkozó adatokat, a hiba elhárításától számított 1 évig őrzi meg.

#### A szolgáltatás igénybevételének és működésének mérése

10.1. Szolgáltató a szolgáltatásának kihasználtságát és működőképességét szolgáltató router funkciót ellátó eszközén figyeli és tartja nyilván. Ezen adatokat Szolgáltató napi szinten nem nyilvános információként kezeli, azonban a bekövetkezett esetleges váratlan meghibásodásokat, vagy tervezett üzemszüneteket ez alapján előfizető felé jelzi, szükség esetén a számlán ez alapján írja jóvá. Amennyiben Szolgáltató belföldi vagy nemzetközi sáv szélessége ezen mérések alapján Szolgáltató megítélése szerint túlságosan leterhelt, úgy Szolgáltató gondoskodik a megfelelő gerinchálózati sáv szélesség bővítéséről. A leterheltség minden esetben a gerinchálózati sáv szélesség leterheltségére értendő és nem az Előfizető sáv szélességének leterheltségére. Szolgáltató kizárólag saját mérési eredményit és programját fogadja el a kiesések és hibás teljesítések mérésére és nyilvántartására. A megfelelőség mérésének meghatározásában segítséget nyújt a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat felé irányuló sáv szélesség osztva az össz-felhasználói sáv szélesség igénnyel (garantált sáv szélességgel). A Szolgáltató hálózatának a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,8 közötti értéket kell elérnie.

Szolgáltató Előfizetőnek lehetőséget biztosít weboldalán - az *Ügyfélportál* menüpontnál bejelentkezve -, hogy forgalmi statisztikáját és ping statisztikáját Előfizető megtekintse. Továbbá Szolgáltató weboldalán tájékoztató jellegű sáv szélesség mérést végezhet Előfizető, hogy ellenőrizhesse kapcsolata minőségét, azonban az itt mért eredmény nem mérvadó, mivel a mért eredmény jelentősen függ előfizető pillanatnyi forgalmától ill. adott esetben számítógépe teljesítményétől.

#### Amit a megrendelésnek tartalmaznia kell

11.1. egyéni előfizető esetében:

- név
- lakóhely vagy tartózkodási hely
- leánykori név
- anyja neve
- születési hely és idő
- amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, úgy a törvényes képviselőjének adatait kell feltüntetni a költségviselő rovatban
- Személyi igazolványának számát ill. tartózkodási engedélye számát

11.2. üzleti, intézményi előfizető esetében

- cégszerű megnevezés
- székhely, telephely,
- törvényes képviselő, illetve intézkedésre jogosult más személy neve
- bankszámlaszám



- cégjegyzékszám
- 11.3. mindkét előfizetői kategóriában
- amennyiben van: az előfizető vezetékes telefon/telefaxszáma, vagy intézkedésre jogosult személy mobil hívószáma, valamint e-mail címe
  - a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye
  - az alapszolgáltatás, illetve az alapszolgáltatás mellett igényelt külön szolgáltatások felsorolása
  - a díjkiegyenlítés módja (nem csekkes díjkiegyenlítés - pl. átutalás esetén - a bankszámlaszám megnevezése) - alap esetben a díjfizetés csekken történik
  - igénybejelentés helye és időpontja
  - nyilatkozat, hogy egyéni vagy üzleti előfizető

#### Az Előfizetői jogviszony létrejötte

- 12.4. Megrendelő által Szolgáltató részére eljuttatott megrendelőlap egyik példányát kapja vissza Megrendelő, mint Szolgáltató által aláírt Előfizetői Szerződést és válik ezáltal Megrendelő Előfizetővé.
- 12.5. Szolgáltató és Előfizető között szerződéses jogviszony attól a pillanattól létesül, amikor Szolgáltató Előfizetőhöz Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést eljuttatja és Előfizető Szolgáltató részére az egyszeri belépési díjat (ill. letéti díjat) befizette.

Ez abban az esetben történik meg ilyen módon, ha Megrendelő által elküldött igénybejelentést Szolgáltató honlapján található űrlapon vagy Szolgáltató által Megrendelő részére eljuttatott űrlapon teszi meg Megrendelő. Ellenkező esetben Szolgáltató - amennyiben birtokában van a megrendeléshez szükséges minden adatnak - kitöltött űrlapot küld ki Megrendelő részére két példányban és az egyszeri belépési díjról (ill. letéti díjról) csekket és/vagy számlát. Ezen űrlapon Megrendelő saját felelősségére ellenőrzi az ott leírt adatokat, majd aláírva két példányban Szolgáltatóhoz eljuttatja. Ezután Szolgáltató az űrlapot - mint Egyedi Előfizetői szerződést - aláírva juttatja vissza Megrendelőhöz.

- 12.6. Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató által aláírt példányának Előfizetőhöz történő eljuttatása után - Szolgáltató által meghatározott időpontban - a szolgáltatás nyújtását Szolgáltató megkezdi.

#### A szerződés időtartama

- 13.1. A szerződés határozatlan időre jöhet létre egyedi megállapodás alapján illetve automatikusan azzá válik, amennyiben Előfizető a határozott időre kötött szerződés lejártá elótt legalább 8 nappal nem kéri a szerződés megszüntetését Szolgáltatótól a lejárat napjával és a szolgáltatást a lejárat után legalább egy nappal tovább veszi igénybe.
- 13.2. A szerződés határozott idejű lehet, amennyiben szerződéskötéskor a felek ebben állapodnak meg és ezt írásban rögzítik. Határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama 1 hónap lehet. Határozott időtartamú szerződést rendes felmondással egyik fél sem mondhatja fel. A határozott időtartam letelte után a 13.1.-es pont lép automatikusan életbe.

#### Szerződésmódosítás, áthelyezés, átírás





- 14.1. A szerződés írásban, a Felek egyező akaratával módosítható. Az Előfizető írásban kérheti a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató szolgáltatási területén belül, ekkor Szolgáltató kérheti a belépési díj újbóli megfizetését. Szolgáltató az áthelyezést - amennyiben arra fizikailag lehetőség van - 30 napon belül teljesíti. Erről Előfizetőt szükség esetén írásban értesíti.
- 14.2. Áthelyezés alatt az előfizetés szünetel és Előfizető díjfizetésre nem kötelezhető. Ez alól kivétel, ha Előfizető olyan szolgáltatásokat is igénybe vesz, melyek az áthelyezéstől függetlenül is igénybe vehetők (pl. tárterület szolgáltatás, E-mail szolgáltatás). Ekkor Szolgáltató ezen díjak kifizetését követelheti. Amennyiben ezen díjak az előfizetési díjból nem különíthetők el, úgy Szolgáltató jogosult a teljes előfizetési díjat Előfizetőtől követelni.
- 14.2.1. A Szolgáltató az Előfizetői áthelyezési vagy szerződésmódosítási igényt felméri és az igény kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt a felmérés eredményéről. Szolgáltató jogosult az áthelyezést megtagadni abban az esetben, ha Előfizetőnek díjtartozása van vagy Előfizető hibájából a szolgáltatás az eredeti szolgáltatási helyen felfüggesztésre került.
- 14.2.2. A szolgáltatás kiépítését Szolgáltató a díjak befizetése és/vagy a felfüggesztés indokának megszűnése esetén kezdi meg.
- 14.2.3. A Szolgáltató átírási díjat kér, mely díjat Szolgáltató a következő havi számlán számlázza ki. Ennek összege az 1. számú mellékletben található. Szolgáltató határozott idejű szerződés lejártá előtt az átírást megtagadhatja, kivéve, ha az öröklés vagy jogutódlás miatt vált esedékessé. Az átírás időtartama a hiánytalanul Szolgáltatóhoz beérkezett iratok beérkezésének időpontját követően maximum 60 nap.
- Az átíráshoz szükséges iratok:
- lemondó nyilatkozat vagy örökösödési végzés vagy cégbíróági végzés
  - aláírt előfizetői szerződés az új előfizetőtől
  - nyilatkozat az esetleges díjtartozások és egyéb kötelezettségek átvállalásáról.
- 14.3. Az áthelyezés, átírás szerződésmódosításnak minősül, ezért Szolgáltató és Előfizető között új előfizetői szerződést kell kötni. Az áthelyezést, átírást az előfizető vagy annak hivatalos meghatalmazottja kérheti írásban. Az áthelyezéshez, átíráshoz új jelentkezési lapot kell kitölteni, feltüntetve rajta, hogy áthelyezést kér az Előfizető. Átírásnak, áthelyezésnek nem minősül, ha előfizető csupán a számlán szereplő nevet ill. címet és/vagy a számlaküldési (értesítési) nevet ill. címet kéri módosítani.
- 14.4. Amennyiben az Előfizető igénye 30 napon belül műszakilag megvalósítható, úgy a Szolgáltató a szerződésmódosítás megküldésével tájékoztatja az előfizetőt a teljesítési határidő megjelölése mellett. Amennyiben a Szolgáltató az igénynek nem tud 30 napon belül eleget tenni és az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezési igényét továbbra is fenntartja, a Szolgáltató az Előfizetővel megkötött egyedi megállapodás alapján helyezi át a szolgáltatás hozzáférési pontot.
- 14.5. Amennyiben a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezése műszaki akadályokból eredően nem teljesíthető és Előfizető a régi szolgáltatási helyen a szolgáltatást tovább igénybe venni nem kívánja, Szolgáltató a szerződést felmondja. Amennyiben az Előfizető a szerződés megkötésekor valamely meghatározott időtartamra járó kedvezményt igénybe vett (határozott idejű szerződés) és a Szolgáltató részéről az áthelyezés sikertelensége miatt ezen időtartamon belül műszaki okból került sor a szerződés felmondására, Előfizetőt az igénybevett kedvezmény, illetve annak időarányos része után megtérítési kötelezettség terheli Szolgáltató felé.

Az áthelyezés lehetlenné válásának főbb okai lehetnek:

- Szolgáltatást Szolgáltató az adott területen, helyszínen nem nyújtja



- Szolgáltató az adott szolgáltatást az adott helyszínen műszaki okokból nem tudja nyújtani
  - Előfizető a kért áthelyezési pontra a kiépítéshez szükséges tulajdonosi hozzájárulásnak nincs birtokában
  - Az áthelyezési pont olyan földrajzi elhelyezkedésű, hogy oda a szolgáltatást Szolgáltató nem tudja biztosítani a korábbi előfizetési módon, csak attól eltérő technikai megoldással, aminél esetleg Előfizető más havidíjat köteles fizetni és ehhez Előfizető nem járul hozzá.
  - Rádiós (R-Lan) szolgáltatás esetén Előfizető által meghatározott helyen a szolgáltatás igénybevételét valami zavarja vagy lehetetlenné teszi.
- 14.6. Az Előfizető kérelme alapján az Előfizető személyében történő változtatást Szolgáltató a rendszerében átvezeti. Az átírás ideje maximum 60 nap. Amennyiben Szolgáltató saját hibájából az átírást 60 napon belül nem teljesíti, Előfizető felé kötbérfizetésre köteles. A kötbér mértéke minden túllépett napra az átírási díj 1/3-a. Szolgáltató mentesül kötbérfizetési kötelezettsége alól, amennyiben minden, az átíráshoz szükséges adatot Előfizető nem adott át szolgáltatónak. A kötbér teljes összege nem haladhatja meg 3 havi előfizetési díj összegét.
- 14.7. Az Előfizető személyében történő változás átvezetésére mindaddig nem kerülhet sor, ameddig az Előfizetőt az igénybevett kedvezmény, illetve annak időarányos része vonatkozásában megtérítési kötelezettség terheli, kivéve, ha átírás esetén ezen összegeket az új Előfizető átvállalja írásban az Egyedi Előfizetői Szerződésben. Amennyiben az Előfizető nem vállalja ezen kedvezmény megtérítését, a Szolgáltató a 20.1.2. pontban előírtak alkalmazásával jogosult a szerződést felmondani. Ez a rendelkezés nem vonatkozik a magánszemély előfizető örökösére, illetve a jogi személy előfizető jogutódjára.
- 14.8. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatás bővítését illetve csökkentését (díjcsomag váltás) a Szolgáltató szerződésmódosítás keretében biztosítja.
- 14.9. Előfizető a megrendelés leadásakor vagy azt követően nyilatkozhat, hogy a szolgáltatást magán vagy üzleti céllal veszi igénybe. Ezen nyilatkozatát Szolgáltatónál írásban, díjmentesen módosíthatja ill. visszavonhatja.
- 14.10. Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjakat és szolgáltatásokat az ÁSZF-ben jogosult egyoldalúan módosítani. Ezen módosításokról Előfizetőt Szolgáltató az aktuális számlában írásban, az életbe lépés előtt legalább 30 nappal tájékoztatja valamint közzéteszi honlapján is. Amennyiben ezen módosításokat Előfizető nem kívánja elfogadni, Előfizető jogosult a szolgáltatás – illetve a módosításban érintett szolgáltatási részt, amennyiben az a szolgáltatástól elkülöníthető – felmondani, illetve Előfizető ezen felmondási kérelme esetén Szolgáltató jogosult akár egyéni elbírálás alapján a szolgáltatást a korábbi paraméterekkel Előfizetőnek tovább nyújtani. Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatást a további paraméterekkel nyújtja tovább Előfizetőnek az egyedi elbírálásnak megfelelően, úgy Előfizető az ÁSZF módosításra való hivatkozással határozott idejű szerződését nem mondhatja fel. Az ÁSZF módosításáról Szolgáltató weboldalán a *Hírek* rovatban, valamint a következő havi számlán Előfizetőt minden esetben köteles tájékoztatni, amennyiben a változás Előfizető előfizetését érinti.

#### A szolgáltatás szünetelése

- 15.1. A Szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti karbantartás, bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenység elvégzése céljából. A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről - tervezett üzemszünet esetén - legalább 8 nappal előbb internetes honlapján és e-mailben – amennyiben Előfizető értesítési E-mail címet Szolgáltatónak megadott - egyaránt értesíti az Előfizetőt. A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg az 5 munkanapot.



- 15.2. Az Előfizető kérheti a szolgáltatás határozott időre történő szünetelését a Szolgáltatótól. Az erre vonatkozó kérelmet írásban, legalább két héttel a szünetelés kezdő időpontja előtt kell megküldeni a Szolgáltató részére. Az Előfizető által kért szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés időtartama 6 hónapnál nem lehet hosszabb naptári évenként. A szüneteltetés időtartama az előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Szüneteltetés ideje alatt Szolgáltató a havi előfizetési 1/3-át jogosult Előfizetőtől beszedni részarányosan. A szüneteltetést kérheti mind egyéni, mind üzleti előfizető.
- 15.3. A szüneteltetés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli az 15.2-es pontban meghatározott módon. Amennyiben a szüneteltetésre szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt került sor – ide nem értve a meghatározott vagy előre jelzett karbantartásokat – vagy a szüneteltetés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szüneteltetés időtartamára vonatkozó díjakat Előfizető megfizetni nem köteles.

#### Díjak, fizetési feltételek

- 16.1. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott egyszeri belépési díjat, az alapszolgáltatás havi díját, valamint – feltéve, hogy az előfizető az alapszolgáltatás mellett különszolgáltatást is igénybe vesz – valamennyi különszolgáltatás díját köteles megfizetni a Szolgáltatónak. A díjfizetés alapja az előfizetői szerződés által tartalmazott díjtételek valamint az igénybevett különszolgáltatások díjai. A Szolgáltató az esedékes díjakról legalább havonta egyszer számlát készít és megküldi az Előfizető részére. Amennyiben Előfizető az esedékes díjakról szóló számlát a hónap végéig nem kapja kézhez, köteles azt Szolgáltató részére jelezni azonosító adataival együtt. A szerződés megkötésének időpontjában hatályos díjszabást és díjtételeket az 1. számú melléklet tartalmazza valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés.
- 16.2. A szolgáltatás egyszeri belépési díja a szolgáltatás kiépítése előtt Szolgáltató számlája alapján, a számlán feltüntetett időpontig esedékes. Az egyszeri belépési díj befizetése előfeltétele a szolgáltatás kiépítésének. A szolgáltatás első havi díja, valamint az 1. számú mellékletben felsorolt különszolgáltatások díja a szolgáltatás kiépítésének és működőképességének időpontjától esedékes, a Szolgáltató számlája alapján, a számlán meghatározott határidőn belül, a számlában megjelölt pénzforgalmi jelzőszámra. A havi előfizetési díj, valamint a különszolgáltatások díja a számlán szereplő napig esedékes és minden esetben előre fizetendő. A számlát Szolgáltató köteles a befizetési határidő előtt legalább 8 nappal az Előfizető részére megküldeni. A szolgáltatás kiépítésekor a Szolgáltató által kiállított első szolgáltatási díj számla az első teljes hónap végéig jogosít a szolgáltatás igénybevételére. Tört hónap esetén a tört havi számlát és a következő havi számlát együttesen tartalmazhatja az első tárgyhavi számla. A rendszeres havi díjak minden esetben előre fizetendők, azonban ettől szolgáltató egyedi megállapodás alapján eltérhet. Egyedi megállapodásra főként különszolgáltatások esetén van mód.
- 16.3. A késedelmes fizetés kamatának mértéke a Polgári Törvénykönyv 301.§-ban foglaltak szerint kerül megállapításra egyéni előfizetők esetén, üzleti/intézményi előfizetők esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.
- 16.4. A Szolgáltató a díjváltoztatás mértékéről és időpontjáról a díjváltoztatást 30 nappal megelőzően internetes honlapján, előfizető részére kiállított következő számlán, valamint e-mailben (amennyiben Előfizető értesítési E-mail címet megadott) is értesíti az Előfizetőt. Amennyiben az Előfizető a megváltozott összegű díjakkal nem ért egyet, úgy ezt jeleznie kell a Szolgáltató felé a díjváltozásra vonatkozó értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül. A díjváltoztatás el nem fogadása az Előfizető részéről a szerződés megszüntetésére irányuló felmondó nyilatkozatnak minősül.



Ebben az esetben a szerződés a nyilatkozat kézhezvételét követő 15. napon szűnik meg a 14.10.-es pontban meghatározottak figyelembevételével.

- 16.5. Amennyiben az Előfizető a díjváltoztatásra vonatkozó Szolgáltatói értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül írásbeli felmondásra vonatkozó (nemleges) választ nem terjeszt elő, úgy a Szolgáltató - annak esedékességekor - kiállítja és megküldi a megváltozott díjra vonatkozó számláját az Előfizetőnek.
- 16.6. Az Előfizető fizetési kötelezettségének határidőre eleget tesz. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatónak a megváltozott összegben kiállított számláját az esedékesség időpontjáig nem egyenlíti ki, és ezt Szolgáltató ennek jogkövetkezményeire történő felhívása ellenére sem teszi meg, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani 45 napos felmondási határidővel.
- 16.7. Szolgáltató jogosult R-Lan (rádiós) Internet szolgáltatás esetén Előfizető ingatlanán olyan berendezést elhelyezni, ami alkalmas az Előfizető környezetében található többi Előfizetőt Internet kapcsolattal ellátni (átjátszó). Ennek feltételei:
- Az elhelyezésre kerülő eszköz elektromos fogyasztása nem lehet több, mint egy szokványos Előfizetői eszköz elektromos fogyasztása
  - Az elhelyezésre kerülő eszköz nem lehet méretileg nagyobb, mint egy szokványos Előfizetői eszköz mérete
  - Az elhelyezett külső antennák száma nem lehet több mint kettő, magasságuk pedig a szokványos Előfizetői antennák magasságát nem haladhatja meg
  - Az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített paramétereket kell biztosítani a Szolgáltatást az Előfizető számára ugyanúgy, mint azon Előfizetők számára, akik ehhez az antennához (átjátszóhoz) kapcsolódnak
- Szolgáltató Előfizetőt nem köteles tájékoztatni, hogy hány és melyik Előfizető kapcsolódik az elhelyezésre került antennához (átjátszóhoz). Az így kialakított átjátszóért Szolgáltató díjkedvezményt, bérleti díjat Előfizetőnek nem tartozik adni, illetve fizetni.
- 16.8. Amennyiben Szolgáltató a 16.7. ponttól eltérő módon kíván átjátszó állomást Előfizetőnél kialakítani vagy az átjátszó állomást az Előfizetői Szerződés felbontása után is üzemeltetni kívánja, úgy annak lehetőségeiről Előfizetőt előzőleg tájékoztatja. Amennyiben Előfizető ehhez hozzá járul, úgy ezt Szolgáltatóval írásban rögzítik, ahol feltüntetésre kerül a szerződés időtartama, a kiépítésre kerülő átjátszó állomás leírása, az elektromos árammal történő ellátás módja és fizetése, valamint az átjátszó állomásért fizetendő díj vagy nyújtott díjkedvezmény, illetve ellentételezés mértéke és formája.
- 16.9. Szolgáltató jogosult Előfizető felé tetszőleges mennyiségű havi díjat elengedni, azaz egyszeri kedvezményt biztosítani, amennyiben Szolgáltató mérései alapján Előfizető kapcsolata a megengedett tűrésértéken belül van, azonban jelentősen megközelíti azt a határértéket, amittől a szolgáltatás minősége már nem megfelelő.

Az elbírálás minden esetben egyedileg történik. Főbb szempontjai: a három fő minőségi tényező egymáshoz mért viszonya (csomagvesztés, sávzélesség, válaszügy) és a minőségi határértéktől mért távolság. Szolgáltató döntését nem köteles indokolni, az aktuális havi számlán a kedvezmény mértéke nem feltétlenül kerül feltüntetésre, csupán a kedvezménnyel csökkentett havidíj.

A kedvezmény mennyisége ellen reklamációt Szolgáltató nem fogad el.

#### Kötbérfizetés

- 17.1. Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibákat 72 órán, rádiós kapcsolat esetén 168 órán belül elkezdni kijavítani. Ellenkező esetben kötbért köteles fizetni.



- 17.2. A kötbér mértéke minden 72, illetve rádiós kapcsolat esetén minden 168 órát meghaladó megkezdett késedelmes nap után az előző hat hónap havidíjainak átlagának egy napra kivetített összege. Hat hónapnál rövidebb időtartam esetén a teljes letöltött időtartam hat hónapra kivetített havidíjának átlagának egy napra eső átlagos díjának megfelelő összeg.
- 17.3. Amennyiben Előfizető a szolgáltatást az Egyedi Előfizetői szerződésben rögzített minőségnél rosszabb minőségben képes csak igénybe venni Szolgáltató hibájából, a kötbér összegének felét köteles Szolgáltató Előfizető felé fizetni. Szolgáltató nem köteles kötbért fizetni R-Lan (rádiós) szolgáltatás esetén, ha a szolgáltatás magas csomagvesztés miatt hibásan vehető igénybe, de Szolgáltató az átjátszó állomásig a szolgáltatást az Egyedi Előfizetési Szerződésben szereplő paramétereknek megfelelően nyújtja, azaz a hiba Előfizető és az átjátszó állomás között keletkezik.

A kötbér összegét Szolgáltató Előfizető következő havi számláján, de legkésőbb 30 napon belül Előfizető számláján jóváírja. A kötbér maximuma háromhavi előfizetési díj.

#### A szolgáltatás korlátozása, felfüggesztése

- 18.1. A Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást korlátozhatja illetve felfüggesztheti, amennyiben az Előfizető szerződésszegést követ el, és a Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére írásban 15 napos határidővel felszólította az Előfizetőt, és ez a határidő eredménytelenül telt el.

Korlátozás esetén a szolgáltatás korlátozottan vehető igénybe – pl. lassabb letöltési sebesség -, míg felfüggesztés esetén a teljes szolgáltatás és a külön szolgáltatások sem vehetők igénybe.

- 18.2. A Szolgáltató az előfizető egyidejű tájékoztatása mellett a szerződés tárgyát képező szolgáltatást határozatlan időtartamra korlátozhatja vagy a szerződést felmondhatja, amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltatási Szerződésben foglaltaktól eltérően használja, vagy a Szolgáltató szerverét, illetve a rendelkezésre álló sávszélességet szükségtelen mértékben terheli. A szükségtelen mértékű terhelés esetei az alábbiak:

- a szolgáltató szerverének folyamatos „Pingelése” vagy egyéb módon történő terhelése, nyitott portjainak felderítése (port scan)
- az internetről folyamatosan olyan adatok, fájlok letöltése, melyek a Szolgáltató szerverén is megtalálhatóak, valamint ugyanazon anyagok, fájlok le és feltöltésének ismétlése indokolatlanul sokszor.
- nagymennyiségű, úgynevezett „warez” oldalakról történő illegális szoftver, videó vagy audio anyag letöltése, illetve ilyen jellegű oldalakra nagymennyiségű anyag feltöltése.
- Spam-elés (nagymennyiségű levél küldése, reklám levél küldése külön megállapodás nélkül)
- a helyi vagy más hálózatokon található számítógépek (kliens és szerver) feltörése, figyelése (sniffelés) vagy ennek kísérlete.
- Az informatikai szabályzatban foglaltak egyéb módon történő megszegése

- 18.3. A felfüggesztés időtartamára az Egyedi Előfizetési Szerződésben rögzített díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt a továbbiakban is terheli. A szolgáltatás újbóli igénybevételére az Előfizető kérelme alapján, az Előfizetőt terhelő díjhátralékok, valamint a 1. számú mellékletben meghatározott egyszeri visszakapcsolási díj egyidejű megfizetése mellett kerülhet sor. A Szolgáltató a szolgáltatást azon a napon kapcsolja





viszsa, amely napon az Előfizető a nevezett díjak befizetésének megtörténtét a szolgáltató részére hitelt érdemlő módon igazolja.

- 18.4. Szolgáltató jogosult Előfizető hálózati kapcsolatát korlátozni az alábbi esetekben:
- Előfizető akadályoztatja vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetés szerű működését, különösen ha az előfizetői végponthoz Szolgáltató által jóvá nem hagyott végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező berendezést csatlakoztat. Azon interfészek felelnek meg kizárólag, melyeket előzőleg Szolgáltató jóváhagyott és rendelkezik CE illetve H megfelelőségi jelöléssel.
  - Előfizető a szolgáltatást harmadik személynek átengedi
  - Előfizetőnek esedékes díjtartozása van, amit Szolgáltató Előfizető felszólítása után sem rendezett, és Előfizető Szolgáltatónak erre az esetre nem adott vagyoni biztosítékot
  - Előfizető az esedékes díja(ka)t a lejáratot követő 8. napon sem egyenlítette ki és a díjfizetése szerződése szerint annak kiegyenlítése előre történik. Ebben az esetben Szolgáltató Előfizetőt a következő számlán tájékoztatja díjtartozásáról és annak esetleges következményeiről. Amennyiben előfizető Előfizetői szerződésben külön megjelölt értesítési E-mail címet Szolgáltató a kikapcsolást megelőzően 3 nappal tájékoztatja Előfizetőt díjtartozásáról és annak esetleges következményeiről.
  - Előfizető Szolgáltató hálózatán tanúsított viselkedése ellentétes az Informatikai Szabályzatban leírtakkal (pl. önkényesen más IP címet ad meg számítógépének, eszközének, mint amit Szolgáltató részére biztosít.)

Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, amennyiben Előfizető a korlátozás indokát megszünteti és ezt Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon bizonyítja.

#### Hibaelhárítás, ellenőrzés

- 19.1. A szolgáltatás észlelhető hiányosságát (hiányosságait), vagy rendellenességeit az Előfizető haladéktalanul köteles jelezni a szolgáltató részére a 9.2.1. pontban megadott módok valamelyikén (a hibabejelentésre szolgáló telefonszámon, illetve e-mailben). A Szolgáltató a tulajdonát képező műszaki berendezésekben keletkezett hibát annak bejelentésétől számított 72, rádiós kapcsolat esetén 168 órán belül kezdi el elhárítani. Amennyiben Előfizető a hiba jelzését elmulasztja, annak minden következményét előfizető köteles viselni. A hibaelhárítást Szolgáltató lehetőség szerint a bejelentéskor megkezd. R-Lan (rádiós, szórt spektrumú) szolgáltatás esetén a hibaelhárítás megkezdését és idejét az időjárási körülmények és az Előfizető ingatlanának állapota jelentősen befolyásolhatja. Ide vonatkozik a Vis Major 24.1-es bekezdése. A hiba kivizsgálásának megkezdésétől számítva Szolgáltató a hiba kijavítását maximum 168 órán belül befejezi.
- 19.2. Az Előfizető biztosítani köteles a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a munkavégzés feltételeit, a Szolgáltató szakemberei részére a szabad belépést a telepítési, hibaelhárítási, karbantartási munkák elvégzése céljából. Szükség esetén Szolgáltató munkatársai Előfizetőnél a szolgáltatás minőségét bevizsgálják. A bevizsgálást kizárólag Szolgáltató eszközéig és szolgáltató eszközén illetve eszközével végzik. A bevizsgálás kizárólag szolgáltató saját hálózatán belüli minőségi mérésig terjed, azaz Szolgáltató nem vizsgálja más szolgáltatók szolgáltatásai elérésének minőségét.
- 19.3. Szolgáltató a bejelentett hibát rögzíti és azt egy évig megőrzi. Szolgáltató a hibabejelentést előfizetőnek visszaigazolja és egyben nyilvántartásban rögzíti. A visszaigazolás a hiba jellegének megfelelően történhet telefonon, e-mail-ben vagy ajánlott levélben. A nyilvántartás tartalmazza:
- Az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját
  - Hibajelenség leírását
  - Hibabejelentés időpontját (Év, hónap, nap, óra, perc)
  - A hiba okát





- A hiba elhárításának módját és időpontját (Év, hónap, nap, óra, perc) – amennyiben az egyértelműen megállapítható
- Az Előfizető értesítésének módját és időpontját

Az elvégzett vizsgálat alapján Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a vizsgálat eredményeiről az alábbiak alapján:

- a, A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel
- b, Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte
- c, Szolgáltató a hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni önhibáján kívül, ezért tartós díjcsökkentést nyújt egyedi megállapodás alapján vagy felajánlja a szerződés felbontását előfizető részére.

19.4. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató műszaki berendezéseiből adódott vagy nem rendeltetésszerű használat eredménye, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Ezen felmerült átvizsgálási és kiszállási költségek a soron következő havidíj számlán kerülnek megfizetésre, feltéve, hogy a díjfizetés módjáról a felek eltérően nem állapodnak meg. Ebben az esetben a Szolgáltató és az Előfizető a hibabejelentést követően végzett műszaki vizsgálat eredményeit jegyzőkönyvben rögzíti.

19.5. Az Előfizető köteles biztosítani a szolgáltatás rendeltetésszerű használatát és igénybe vételét, valamint a szolgáltatás rendeltetésszerű igénybevétele ellenőrzésének lehetőségét, a Szolgáltató igénye alapján. Ezen ellenőrzésre a Szolgáltató külön előzetes bejelentése nélkül munkanapokon 8.00 és 18.00 óra között, illetve ettől eltérő időpontban az Előfizetővel egyeztetett időben kerülhet sor. Nem szükséges az Előfizetővel előzetesen egyeztetni, amennyiben alaposan feltehető, hogy az Előfizető a szolgáltatást rendeltetésellenesen vagy az Egyedi Előfizetői Szerződéssel ellentétesen veszi igénybe (pl. a szolgáltatást harmadik személlyel osztja meg) és ezen alapos feltételezést írásbeli bejelentés támasztja alá vagy szolgáltató mérései ezt a gyanút látszik igazolni.

19.6. Amennyiben az ellenőrzés megállapításai szerint az Előfizető a szolgáltatást a jelen szerződésben foglaltaktól eltérő módon, illetve rendeltetésellenesen használja, az Előfizető az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Ezen felmerült átvizsgálási és kiszállási (ellenőrzési) költségek a soron következő havidíj számlán kerülnek megfizetésre, feltéve, hogy a díjfizetés módjáról a felek eltérően nem állapodnak meg. Ebben az esetben a Szolgáltató és az Előfizető az ellenőrzés eredményeit jegyzőkönyvben rögzíti.

#### A szerződés megszűnése

20.1. A szerződés megszűnik

20.1.1. közös megegyezéssel;

20.1.2. bármelyik fél részéről, rendes felmondással,

20.1.3. bármelyik fél részéről rendkívüli felmondással a másik fél súlyos szerződésszegése esetén,

20.1.4. bármelyik szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, vagy az előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytató örökös

20.1.5. a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

#### A rendes felmondás

20.1.2. Szerződés felmondásának szabályai

**Előfizető részéről:**

Az Előfizető jogosult a határozatlan idejű Egyedi Előfizetői Szerződést indokolás nélkül bármikor, írásban – nem elektronikus úton - felmondani. A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítése alól.

**Szolgáltató részéről:**

A Szolgáltató rendes felmondással csak abban az esetben élhet, ha a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtását véglegesen meg kívánja szüntetni. A Szolgáltató rendes felmondás esetén szerződést írásban mondhatja fel. A rendes felmondást indokolni kell.

Azon szerződések esetén, ahol a díjfizetés előre történik, a szerződés a felmondás kézhezvételét követő már megkezdett fizetési időszak végén, de maximum a 30. napon szűnik meg, egyéb esetben a szerződés a felmondás kézhezvételét követő 8. napon szűnik meg. Előfizető esetén, Szolgáltató rendes felmondása esetén minden esetben 60 nap elteltével szűnik meg a szerződés.

Rendkívüli felmondás

20.1.3. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását ajánlott vagy tértivevényes levélben az ÁSZF 29. pontjaiban meghatározott módon köteles megküldeni Előfizetőnek, illetve Előfizető is kizárólag ajánlott vagy tértivevényes levélben jelezheti ezen szándékát.

A szerződést rendkívüli felmondással a Szolgáltató írásban, az Előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartásról való tudomásszerzést követő 3 napon belül a szerződésszegő magatartás megszüntetésére szólította fel és az Előfizető a felszólításban foglaltaknak a felszólításban meghatározott időn belül nem tett eleget ill. ha a rádiós (R-Lan) kapcsolat esetén a szolgáltatás minőségét szolgáltató nem megfelelőnek nyilvánítja. Rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjától számított 15 nap elteltével szűnik meg. Amennyiben Előfizető szerződés szegő magatartását megszünteti s felmondási idő alatt, úgy a szerződés nem szűnik meg automatikusan. Erről Szolgáltató az ÁSZF 29. pontjaiban található módon tájékoztatja előfizetőt.

Amennyiben Szolgáltató a rádiós (R-Lan) kapcsolat - Szolgáltató és Előfizető - akaratán kívüli okból, megromlott minősége miatt bontja az Előfizetővel kötött szerződését rendkívüli felmondással, úgy Szolgáltató ennek tényét írásban a felmondással együtt közli Előfizetővel. Ebben az esetben a Vis maior esetén leírtak az irányadóak (24.-ik pont). Ha Szolgáltató letéti díjat kért Előfizetőtől a letéti díj visszafizetését Szolgáltató csak abban az esetben köteles teljesíteni, ha Előfizető a Szolgáltató tulajdonát biztosító eszközt hiánytalanul visszaadja a szolgáltatás helyszínén Szolgáltató által korábban kiépített, illetve átadott módon és a szolgáltatásból Előfizető a kiépítés után nem vett igénybe ill. nem tudott igénybe venni szolgáltatást, adatforgalmat nem tudott bonyolítani rajta.

A letéti díj visszafizetése minden esetben a korábban a Szolgáltató által letelepített eszközök hiánytalanul és sértetlenül történő átvételét majd bevizsgálását követően 30 napon belül, az előfizető szerződésében megadott bankszámlára, ennek hiányában a szerződésben megadott postacímre történik. Ez alól kivétel, ha az ÁSZF-ben meghatározott egyéb okból vagy Előfizető által kért szerződésmódosításból – díjcsomag váltásból – kifolyólag arra Előfizető nem jogosult.



Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a szolgáltatást jogosulatlanul továbbszolgáltatja, a szolgáltatás karbantartását és hibaelhárítását, illetve a szolgáltatás szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.

A Szolgáltató - díjfizetés elmulasztása esetén - az eredménytelen fizetési felszólítást követő 15 nap elteltével az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel. A felmondási idő alatt Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás egyszeri díjával esik késedelembé, a Szolgáltató Előfizetőt felszólítja hátraléka és annak kamatai rendezésére. Amennyiben Előfizetőnek a felszólítása után 15 nappal még mindig esedékes díjtartozása van, Szolgáltató jogosult követelése behajtására – akár alvállalkozó igénybevételeivel – és ezzel egyidejűleg jogosult korlátozni vagy felfüggeszteni a szolgáltatás igénybevételét és az előfizetői szerződést felmondani.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatása az ÁSZF 20.1.-es pontjairól

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői szerződést az ÁSZF 20.1. bekezdésekben foglalt módon mondhatja fel, ha:

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és ezt Előfizető Szolgáltató felszólítására sem szünteti meg
- Előfizető a Szolgáltatónak bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzések elvégzését megakadályozza vagy hátráltatja
- Előfizető a szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Előfizetőt Szolgáltató felszólította díjtartozása rendezésére és annak határideje eredménytelenül telt el.

Előfizető rendkívüli felmondása esetén Előfizető köteles megindokolni felmondását, amit Szolgáltató elbírál. Amennyiben Előfizető indokát Szolgáltató helytállónak találja a szerződés rendkívüli felmondással megszűnik a rendkívüli felmondás szabályainak megfelelően. Amennyiben Szolgáltató az indoklás alapján a rendkívüli felmondást nem tudja elfogadni, arról Előfizetőt köteles tájékoztatni és egyben jelezni, hogy a szerződést nem szünteti meg és a szolgáltatást az ÁSZF-nek megfelelően tovább nyújtja, de amennyiben arra Előfizetőnek szerződése alapján módja van, biztosítja a rendes felmondás lehetőségét, amit Előfizetőnek írásban ismételt meg kell erősítenie, mint rendes felmondást és vállalva annak esetleges következményeit. Amennyiben Előfizető Szolgáltató állásfoglalását vitatja, Szolgáltató felügyeleti szervéhez panasszal fordulhat.

#### Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

- 21.1. A Szolgáltatási Szerződés megszűnéséig felmerülő havi díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak, a Szolgáltató számlája alapján, a számlában megjelölt pénzforgalmi jelzőszámra.
- 21.2. Amennyiben a szerződés bármely okból történő megszüntetésére az Előfizető által igénybevett kedvezményes időtartamon belül kerül sor, az Előfizető a szolgáltatás teljes kiépítési költségének időarányos részét köteles a Szolgáltató részére megfizetni.



A teljes kiépítési költséget, illetve annak időarányosan teljesítendő részét az 1. számú melléklet tartalmazza.

#### A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése

22. A Szolgáltató felelőssége az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a vállalt műszaki paramétereket teljesíteni. Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont a távközlési hálózat azon pontja, amely előfizetői berendezések, alhálózat, illetve kábel csatlakoztatására szolgál.

A Szolgáltató részéről hibás teljesítés esetei az alábbiak lehetnek:

- 22.1. A szolgáltatás a Szolgáltatónak felróható okból korlátozottan használható. A szolgáltatás használata abban az esetben korlátozott, ha az Internet elérése nem lehetséges, a Szolgáltató e-mail szerveréhez való kapcsolódás nem lehetséges, vagy a Szolgáltató szerverén levő tárterület nem elérhető a Szolgáltató hibájából.
- 22.2. A hibaelhárítási idő meghaladja a 168 órát. A kiépítést követő 15 napos tesztidőszak nem számít bele a hibaelhárítási és a rendelkezésre állási időbe.
- 22.3. A rendelkezésre állás mértéke éves átlagban kisebb, mint az éves kiesési idő éves átlagban, bármely előfizetői hozzáférési pontra meghaladja az évi 168 órát. A kiesési időbe nem tartoznak bele a tervezett, illetve az Előfizetőnek felróható üzemszünetek. A rendelkezésre állás naptári évre vonatkozik, töredék évre nem értelmezhető.
- 22.4. A Szolgáltató a szerződésben foglalt kötelezettségek késedelmes vagy a szerződésben vállalt műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén – a késedelem időtartamára - továbbá korlátozott használhatóságot okozó hibás teljesítés esetén – a Szolgáltató felróható magatartásából eredő korlátozott használat időtartamára díjcsökkentéssel tartozik az Előfizető részére a 19. pontokban meghatározottak figyelembe vételével. A díjcsökkentés mértékét a 1. számú melléklet tartalmazza.
- 22.5. A Szolgáltató a késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos díjcsökkentést az Előfizető bejelentése alapján díjjóváírásként teljesíti. A jóváírás a jogosság megállapítását követő hónapban, illetve a szerződés megszűnéskor benyújtott számlában történik. Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét, úgy a jóváírást a következő számlában is eszközölni kell mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.
- 22.6. A Szolgáltató mentesül a díjcsökkentési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a szükséges tevékenységek határidőben történő elvégzése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a Szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn. A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezménye alól, ha a késedelem az Előfizető érdekkörében felmerülő okból következik be. Az elvégzett vizsgálat alapján Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a vizsgálat eredményeiről az alábbiak alapján:
- A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel
  - Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte
  - Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért előfizető részére az 1. sz. mellékletben meghatározott díjcsökkentést nyújt.
  - A hiba elhárítását időjárási körülmények vagy Előfizető ingatlanának állapota miatt nem tudja elvégezni.
- 22.7. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a



Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, kifizetett munkabért illetve alvállalkozói díjat és ezek járulékait, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

- 22.8. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért az Előfizető felelős, a Szolgáltató szabadul a kötelezettsége alól, és követelheti kára megtérítését.
- 22.9. Előre nem látható szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Ptk. 312. §) kell alkalmazni, és az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a Szolgáltató felelős, az Előfizető a teljesítés elmaradása miatt kártérítést követelhet. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, kifizetett munkabért illetve alvállalkozói díjat és ezek járulékait, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. Az Előfizetői szerződésekből eredő kártérítési igények 1 év alatt évülnek el, amelyet a késedelmes illetve hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha a szünetelés elkerülése érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható illetve, ha a szolgáltatás szüneteltetését valamely szakhatóság rendeli el.
- 22.10. Szolgáltatót nem terheli semminemű felelősség, amennyiben Előfizető ingatlanának tulajdonosa ill. társasház vagy szövetkezeti ház esetén a tulajdonosok visszavonják Szolgáltatónak adott „tulajdonosi hozzájárulásukat a szolgáltatás nyújtására” az ingatlanon belül. Ez esetben Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kérheti az áthelyezésekre vonatkozó feltételekkel vagy kérheti a szolgáltatás nyújtásának megszüntetését viselve annak jogi és anyagi következményeit.

#### Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése

- 23.1. Az Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó, tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés (PC) műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítsék a 2. számú mellékletben meghatározott feltételeket. Az Előfizető tartozik felelősséggel a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért, a rajta található szoftverek jogtisztaságáért és beállításáért. Szolgáltató nem vállal arra nézve garanciát, hogy szolgáltatása minden hardver és szoftver termékkel hibátlanul együttműködik.
- 23.2. Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékszakasza vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a Szolgáltatónak vagy harmadik személyeknek okozott kárért.
- 23.3. Az Előfizetőt felelősség terheli az Előfizetőnél elhelyezett, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközökért, berendezésekért és az azokban okozott kárért, illetve a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén a Szolgáltatónak okozott kárért.
- 23.4. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy egy végponton csak egy végberendezést üzemeltethet, alhálózat üzemeltetése tilos – eltérő szerződés hiányában. Az Előfizető a szerződés tárgyát képező szolgáltatást nem változtathatja meg, nem alakíthatja át. Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési pontot más részére nem engedheti át, továbbá a szolgáltatást nem szolgáltatathatja tovább és nem oszthatja meg más harmadik személlyel – kivéve, ha erre a Szolgáltatóval külön írásbeli megállapodást köt. Bármilyen módon is engedi át a használatot, illetve végez továbbszolgáltatást, a





szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető tartozik felelősséggel és Szolgáltató felé kártérítéssel.

#### Vis maior

- 24.1. Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, harmadik személy által okozott rongálás vagy bűncselekmény esetén bekövetkezett rendelkezésre nem állás, robbantásos merénylet, vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, illetve más természeti katasztrófa vagy esemény, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés. Továbbá nem felelős egyik fél sem kiépítés vagy hibaelhárítás esetén a határidők betartását jelentősen befolyásoló környezeti tényezők (eső, jégeső, havazás, ónos eső, szélvihar, stb.) okozta károkért.
- 24.2. Szolgáltató két féle fizikai közegen szolgáltat. Kábelen és Rádiós (R-Lan) kapcsolaton (2,4 és 5,8 GHz). Ezen két módon történő szolgáltatás tarifái és tulajdonságai eltérőek. Ezek tulajdonságainak részleteit a 2. számú, míg a díjakat az 1. számú melléklet taglalja. Rádiós (R-Lan) kapcsolat esetén Szolgáltató a kapcsolat folyamatoságára kizárólag saját kábeles hálózatán belülre vállal garanciát az ÁSZF 22-es pontjában meghatározott módon és feltételekkel, míg a fizikai rádiós kapcsolatra az un. szabad frekvencia (szórt spektrum) sajátosságai miatt nem vállal semmiféle garanciát, de törekszik az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott minőségi célértékek elérésére. Azonban lehetőséget biztosít előfizető részére, hogy amennyiben a rádiós kapcsolat minősége Előfizető hibáján kívüli okból oly mértékben romlik meg, hogy azon a szolgáltatás igénybevétele lehetetlenné válik – nem ideértve a tesztidőszakot -, jogkövetkezmények nélkül, a határozott időre kötött szerződését felmondhatja a szerződés lejáta előtt, azzal a feltétellel, hogy a letéti díjat Szolgáltató nem fizeti vissza. Amennyiben az Előfizető felelős a Szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetetlenné válása miatt, úgy Előfizető a szolgáltatást a szerződés lejáta előtt nem mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül.

#### Ügyfélszolgálati rend

- 25.1. Szolgáltató ügyfélszolgálatot üzemeltet, ahol Előfizető a szolgáltatás igénybevételének szándékát jelezheti illetve reklamációit, kötbérgényét intézheti.  
*Az ügyfélszolgálat címe: 1181 Budapest, Gyömrői út 79-83. 29-es épület IV./408.  
Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 20 / 3299088 Nyitvatartási idő: hétfőtől-péntekig munkanapokon 10-16 óra között (előzetes időpont egyeztetés szükséges!)*
- 25.2. Az ügyfélszolgálaton Előfizető leadhatja igényét, információt kérhet és adatainak módosítását kezdeményezheti valamint amennyiben erre szerződése módot ad, díjsomagot válthat. Személyes ügyintézés esetén Szolgáltatóval Előfizetőnek időpontot kell egyeztetnie a nyitvatartási időpontokon belül.

#### Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

- 26.1. A szerződő felek mindent megtesznek annak érdekében, hogy közöttük a szerződéssel kapcsolatban felmerült vita egyezséggel nyerjen megoldást. A Szolgáltató az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy személyesen tett - észrevételét (észrevételeit), reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel,





reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően - indokolt esetben -, írásban válaszol.

- 26.2. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja az ellen írásban, a befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az Előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, melyről értesíti az Előfizetőt.
- 26.3. Amennyiben Szolgáltató az Előfizetőtől követelt díj összegszerűségére benyújtott reklamációt jóváhagyja, úgy Előfizetőnek a jóváhagyott összeget egy összegben a következő havi számlán jóváírja, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríti valamint annak a díj befizetésétől számított kamatait. A kamat mértéke egyenlő a Szolgáltatót az Előfizető késedelme esetén megillető kamattal.
- 26.4. Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a (területileg illetékes) Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, illetve a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez is fordulhat. Ezt követően polgári bíróság előtt érvényesítheti követelését.
- 26.5. Ha Előfizető a díj összegszerűségét vitatja, Szolgáltató a reklamációt haladéktalanul rögzíti és 30 napon belül kivizsgálja. E határidő elmulasztása esetén Szolgáltató nem jogosult díjtarozás miatt a szerződést felmondani a kivizsgálás befejezéséig. Amennyiben Előfizető a reklamációt a díjfizetés határidejének letelte előtt nyújtja be és Szolgáltató nem vizsgálja ki 5 napon belül, úgy a díjfizetés határideje a kivizsgálás időtartamával meghosszabbodik.
- 26.6. Ha szolgáltató Előfizető reklamációjának helyt ad, úgy a díjkülönbözetet Előfizető következő havi számláján jóváírja – amennyiben azt előfizető már befizette Szolgáltató részére -, de legkésőbb 30 napon belül annak kamataival együtt Előfizető részére visszafizeti. A kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót megillető kamat mértékét, melyet Előfizető fizet késedelmes fizetés esetén.
- 26.7. A bejelentés elutasítása esetén Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.
- 26.8.1. Szolgáltató forgalom alapján történő díjszámítást nem végez. Szolgáltatása számlázását kizárólag az *Előfizetői Szerződésben* rögzített fix havidíj alapján végzi. Amennyiben a szolgáltatás nyújtását tört hónapban kezdi meg vagy fejezi be Szolgáltató, Előfizető részére tört havi számlát állít ki. Ennek összege a havidíj 30-ad része szorozva a nyújtott szolgáltatási napok számával.
- 26.8.2. Amennyiben Előfizető a számlázással kapcsolatban kifogással élt és azt Szolgáltató elutasította, Szolgáltató az elutasított kifogásról Előfizetőt írásban értesíti, az elutasítás okát jegyzőkönyvezi, mely jegyzőkönyvbe Előfizető betekinhet, azzal a kitételrel, hogy kizárólag saját vonatkozású jegyzőkönyvi részét tekintheti meg Szolgáltató ügyfélszolgálati helyén és ügyfélszolgálati időben.
- 26.8.3. Előfizető Szolgáltatónál nyilvántartott adatait Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában és ügyfélszolgálati idejében, valamint szolgáltató weboldalán az *Ügyfélportál* menüpont alatt bejelentkezve díjmentesen megtekintheti. Ennek feltétele személyazonosságának hitelt érdemlő bizonyítása (személyi igazolvány, útlevél, stb.) illetve ügyfélszámának és adminisztrációs jelszavának megadása (weboldal esetén). Előfizető ezen adatokat évente legfeljebb 3 alkalommal nyomtatásban, díjmentesen megkaphatja. Szolgáltató előfizetőről forgalmi/perc díjas adatokat kiadható formában



nem tárol, tekintettel arra, hogy forgalmi/perc díjas szolgáltatást nem nyújt, azonban vitás esetekben esetenként a logolt adatokból ilyen adatok kinyerhetőek.

- 26.8.4. Előfizető kizárólag azon időszakról kérheti Szolgáltatótól havi díja elengedését, kötbér illetve egyéb anyagi és nem anyagi igényét, amikortól Szolgáltató felé a hibát jelezte. Szolgáltató a hibabejelentést megelőző időszakra hiba felderítést és minőségi vizsgálatot nem végez Előfizetői szakaszra.

#### Titoktartás, adatkezelés

- 27.1. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait titkosan kezeli, azokat harmadik személynek csak az Előfizető külön írásbeli hozzájárulása esetén adja ki. Szolgáltató által nyilvántartott és Szolgáltató kezelésében lévő adatokat az ASZF 11-es pont alpontjai valamint a 27.9.-12-es alpontok tartalmazzák, továbbá Szolgáltató saját célú felhasználásra és az Előfizető felé történő elszámoláshoz nyilvántartja Előfizető befizetéseit, azok időpontját, Előfizetőhöz elhelyezett eszközök adatait, értékét és azok tulajdon viszonyát Szolgáltatóhoz. Valamint Szolgáltató nyilvántartja Előfizető esetleges tartozásait. Előfizető tartozása esetén a tartozás kifizetésére történő felszólítás 45 napos határidejének letelte után Szolgáltató jogosult a tartozás behajtására külső céget vagy vállalkozót (megbízott) igénybe venni. Ebben az esetben Szolgáltató Előfizető adataiból Előfizető tartozásait, annak kamatait, a tartozás időtartamát, Előfizető Egyedi Előfizetői szerződésének másolatát az abban szereplő adatokkal és az esetlegesen Előfizetőnél elhelyezett és Szolgáltató tulajdonában maradt eszközök adatait és értékét adja át. Szolgáltató megbízottja a tartozás behajtását ezek alapján kezdi meg. Szolgáltató jogosult követelését más cégnek eladni.
- 27.2. A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést és adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szerződés teljesítése során közlés, vagy személyes adat jutott tudomására, azok tartalmát harmadik személyekkel nem közölheti, kivéve a Szolgáltató alkalmazottait, alvállalkozóit, akik ezen adatokat, közléseket munkájuk teljesítéséhez szükséges mértékben ismerhetik meg és a Szolgáltatói szerződések teljesítése érdekében kerülnek alkalmazásra. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli.
- 27.3. A Szolgáltató a szolgáltatás keretében a hálózatán továbbított illetve tárolt adatok, információk tartalmáért, tulajdonjogáért semmilyen felelősséget nem vállal. Azon adatok, közlemények melyeket Előfizető oly módon továbbított Szolgáltató hálózatán keresztül, hogy az ez által nyilvánossá vált vagy válhat, nyilvános információnak tekinti Szolgáltató. Ilyen információ például a weboldal elhelyezése. Előfizető által Szolgáltató hálózatán keresztül titkosként küldendő adatok titkosított küldéséért Előfizető tartozik felelősséggel. Ilyen eset például az E-mailek hitelesített aláírása vagy titkosítása.
- 27.4. Amennyiben Szolgáltató nyilvános adatbázist tart fent előfizetőiről, Előfizető írásban kell, hogy nyilatkozzon az adatbázisba való bekerülésről és az abban szereplő adatokról. Egyéb esetben Szolgáltató Előfizető adatait nem hozza nyilvánosságra.
- 27.5. Szolgáltató kizárólag a 27-es pontokban foglalt adatokat kezeli Előfizetőről az ott leírt feltételekkel. Ezen adatokhoz kizárólag Előfizető valamint Szolgáltató férhet hozzá. Szolgáltató az így tudomására hozott adatokat bizalmasan kezeli, harmadik személynek nem adja át. Dolgozói, alvállalkozói részére kizárólag olyan adatokat ad át, melyek feltétlenül szükségesek a szolgáltatás zavartalan igénybevételéhez illetve számlázáshoz, értesítéshez, melyet az adott dolgozó vagy alvállalkozó végez. Ezen



titoktartás dolgozót illetve alvállalkozót Szolgáltatóval kötött szerződésének letelte után is köti.

- 27.6. Szolgáltató Előfizető adatait a szerződés időtartama és annak letelte után 5 évig őrzi meg.
- 27.7. Szolgáltató Előfizető személyes adatait kizárólag Előfizető írásbeli jóváhagyása vagy bírósági végzés esetén továbbítja, adja át. Továbbá abban az esetben, ha ezt számára törvény vagy jogszabály előírja.
- 27.8. Szolgáltató Előfizető által használt tárterületről időszakosan biztonsági mentést végez. Ezen mentésekhez kizárólag Szolgáltató erre felhatalmazott alkalmazottja férhet hozzá, azt Szolgáltató harmadik személynek nem adja ki. Előfizető ezen mentésekből kérheti adatai elvesztése esetén a visszamentést – amennyiben arra mód van -, melynek díját szolgáltató egyedi megállapodás alapján állapítja meg. Szolgáltató a mentett adatokat maximum 3 hónapig őrzi meg. Szolgáltatót adatmentési kötelezettség nem terheli.
- 27.9. Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételéhez az alábbi adatokat dolgozza fel:
- Előfizető által kért E-mail címek
  - Előfizető által kért domain nevek – megfelelő szerződés esetén
  - Előfizető által kért host nevek – megfelelő szerződés esetén
  - Előfizető által kért tárterület
  - Előfizető által kért sávszélesség (garantált, minimum, maximum)
  - Előfizető által kért azonosító (login) nevek és az azokhoz tartozó jelszavak (password)
  - Előfizető által kért esetleg plusz szolgáltatások azok igénybevételéhez szükséges adatok – megfelelő szerződés esetén
  - Előfizető azonosítására szolgáló MAC address (hálózati kártya fizikai címe) és IP címe – megfelelő szerződés esetén
  - Előfizető kapcsolat tartója
  - Előfizető ügyfélszáma
  - Előfizető adminisztrációs jelszava
- 27.10. Díjfizetés helyességének ellenőrzése céljából nyilvántartott adatok:
- Előfizető szerződésének időtartama
  - Előfizető szerződésének egyszeri belépési díja
  - Előfizető szerződésének havi díja
  - Előfizető által kért plusz szolgáltatások havi és egyszeri díja
  - Előfizető fizetési késedelmének időtartama és az erre vonatkozó késedelmi kamatok
  - Szolgáltató hibás teljesítéséből adódó kötbér mértéke és a hiba időtartama, időpontja
  - Előfizető által befizetett díjak
  - Szolgáltató által jóváírt vagy kifizetett díjak
- 27.11. Szolgáltatás megfelelőségének érdekében nyilvántartott adatok:
- Az ÁSZF 27.9.-ben leírtak
  - Szolgáltatói oldalon bejelentett hibák és időszakos karbantartások, üzemzavarok
  - Előfizetői oldalon bejelentett és Szolgáltató hibájából keletkezett hibák
  - A teljes Szolgáltató és Előfizető között lefolytatott levelezés, bele értve az elektronikus levélváltásokat is 5 évig visszamenőleg.
- 27.12. Előfizető adatainak kezelése:



Szolgáltató előfizető nem nyilvános adatait nyomtatott és elektronikus formában tartja nyilván. Ezen adatokhoz kizárólag Előfizető és Szolgáltató férhet hozzá. Előfizető adatairól, számlázási információkról személyesen vagy elektronikus úton kaphat tájékoztatást miután igazolta magát. Előfizetőtől Szolgáltató az alábbi adatokat kéri el a tájékoztatáshoz és adatmódosításhoz:

- Előfizető szerződés száma
- Előfizető neve és címe
- Kapcsolat tartó neve
- Információt / módosítást kérő személyazonosságának igazolását

Előfizető Szolgáltató által nyilvántartott adatait Szolgáltató ügyfélszolgálatán tekintheti meg vagy szolgáltató telefonszámán, fax számán, E-mail címén kérheti.

27.13. Szolgáltató Előfizető adatait reklám vagy közvetlen üzletszerzés céljából csak abban az esetben használhatja, amennyiben ehhez az Előfizető hozzájárult és kizárólag olyan mértékben, ahogyan az a hozzájárulásban szerepel. Erről szolgáltató előfizetőtől külön nyilatkozatot kér. Nyilatkozat hiányában Szolgáltató Előfizető adatait nem használhatja fel reklám és egyéb, nem a szolgáltatáshoz kapcsolódó célokra.

27.14. Szolgáltató esetenként Előfizetőről a Szolgáltatás szűrőpróbaszerű minőség ellenőrzése miatt az alábbi adatokat elemezheti:

- Előfizető összes forgalma
- Előfizető jelszintje – ha Előfizető eszköze ezt mutatni képes
- Előfizető eszközének csomagvesztesége – amennyiben ez mérhető
- Előfizető gépének, eszközének Szolgáltató hálózatába történő belépése és ez idő alatt előfizető gépének, eszközének csomagvesztesége – amennyiben az mérhető
- Előfizető portonkénti és protokolonkénti forgalma

Ezen adatokat Szolgáltató csak azok technikai megvalósíthatósága és Szolgáltató által megítélt szükségessége esetén tartja nyilván. Ezen adatokba egyedi megállapodás alapján Előfizető díjfizetés ellenében betekintést nyerhet, illetve kérheti azok folyamatos nyilvántartását.

27.15. A Szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából, jogosult az Előfizető azonosításához szükséges, az előfizetői szerződésben szereplő adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni illetve azzal az adat tartalommal közös adatállományt létrehozni.

Előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatbázisba, ha:

- számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételét részben vagy egészében korlátozta, vagy
- Számlatartozás miatt Szolgáltató az Előfizető ellen bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- Az ajánlattevő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik.

A Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja Előfizetőt adatainak átadása tényéről, adatai kezeléséről, arról hogy adatai mely esetben és mely szolgáltatóknak adhatóak át, ezen adatok alapján Szolgáltató milyen döntéseket hozhat, az Előfizetőnek ezzel kapcsolatban milyen jogorvoslati lehetősége van, ki a közös adatállomány kezelője, adatfeldolgozója és hol van az adatkezelés, adatfeldolgozás helye.



- 28.1. A Szolgáltató az Előfizetővel a fentiektől eltérő feltételekben is megállapodhat az Egyedi Előfizetői Szerződésben.
- 28.1.1. Szolgáltató jogosult tetszése szerint új feltételekkel megállapítani Szolgáltatása igénybevételét új Előfizetőinek – azaz jogosult úgynevezett akciók indítására - az ÁSZF-ben meghatározott szempontok figyelembe vételével, mely feltételeket az ÁSZF 1. számú melléklete is tartalmaz és Szolgáltató honlapján is közzétesz. Ezen feltételek azonban nem érintik a korábban megkötött és még le nem járt határozott időtartamú szerződéseket, melyek feltételeit az ÁSZF és 1. számú melléklete továbbra is tartalmaz, mint „**Már nem köthető - korábbi - szerződések részletes leírása**” szerződési feltételeit, kivéve ha ezt jogszabály változása, technikai változások vagy gazdasági változások indokolják.

### Értesítések

- 29.1. Amennyiben az Egyedi Előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik, a feleknek a szerződéssel kapcsolatban egymáshoz intézett értesítései akkor tekinthetők megfelelően teljesítettnek, amennyiben azt a másik félnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott értesítési (levelezési) címére vagy az Előfizető kapcsolattartójának – amennyiben Előfizető ilyet Szolgáltatónak megadott - címére címezve, írásban - levél, telex, vagy telefax útján - küldték meg.
- 29.2. **Az értesítések ajánlott levél esetén a postára adás napját követő 5. napon, távirat, telex, telefax, esetében az elküldést követő 2. napon tekintendők megérkezettnek. Vita esetén a feladónak kell a kézbesítést igazolni. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött értesítést akkor is, ha az két egymás utáni kézbesítést követően nem kereste, vagy átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.** Elektronikus levélben kizárólag tájékoztató jellegű vagy információkérés küldhető. Speciális esetben Szolgáltató Előfizetőt a kiküldött számla alján lévő tájékoztató szövegben vagy a számla mellékletében is tájékoztathatja. Ilyen eset például a díjtartozás, tervezett üzemszünet, ÁSZF változása, technikai változások vagy új akció, valamint a számlázási mód változása. Ez esetben az értesítés a postára adást követő 8. napon tekinthető kézbesítettnek.
- 29.3. Az értesítések és dokumentumok nyelve magyar, ezért jogvita, vagy szövegértelmezési vita esetén bármilyen hivatalos idegen nyelvű fordítással szemben a magyar nyelvű szöveg az irányadó.
- 29.4. Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) módosításáról köteles az Előfizetőt a módosítás hatálybalépése előtt legalább 30 nappal értesíteni. Szolgáltató Előfizetőt honlapján a *Hírek* rovatban értesíti. Ez alól kivétel, amikor az ÁSZF módosítására azért kerül sor, mert Szolgáltató új szolgáltatást vezet be és ez nem érinti a már korábban megkötött Egyedi Előfizetői szerződéseket. Ezen értesítéseknek az alábbiakat kell legalább tartalmaznia:
- utalás az ÁSZF módosításaira
  - módosítások lényegének rövid leírása
  - a módosítás hatálybalépésének időpontja
  - a közzétett ÁSZF elérhetősége
  - amennyiben a módosítás az előfizetői díjakat érinti, a módosított díj összege

Értesítést küld minden esetben Szolgáltató a szerződés:

- rendes felmondásáról
- rendkívüli felmondásáról
- közös megegyezéssel történő felmondásról
- szolgáltatás megszűnéséről

### Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elérhetősége





30. Az ÁSZF és mellékletei elérhetőek az ügyfélszolgálati irodában valamint Szolgáltató honlapján ([www.drotnet.hu](http://www.drotnet.hu)), továbbá Szolgáltató üzletkötőjénél valamint értékesítő partnerénél és ugyancsak itt jelzi Szolgáltató az ÁSZF és mellékletei esetleges módosításait is. Továbbá az ÁSZF rövidített kivonata is itt érhető el, valamint az Előfizetői szerződés mellékleteként szolgáltató Előfizető részére azt átadja a szerződés megkötésekor.

A felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti Hírközlési Hatóság  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Honlapja: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)  
Telefonszáma: 06 – 1 – 457-7100  
Telefax: 06 – 1 – 356-5520

Fogyasztóvédelmi felügyelőség  
1088 Budapest, József Krt. 6.  
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 234.  
Honlapja: [www.fvf.hu](http://www.fvf.hu)  
Telefonszáma: 06 - 1 - 459-4917

Gazdasági Versenyhivatal  
1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)  
Telefonszáma: 1 / 472-8900

illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bíróság.





Tartalomjegyzék és mellékletek:

ÁSZF tartalma (27 oldal): Az Általános Szerződési feltételek leírása (jelen szerződés)

<u>Fejezet név</u>	<u>oldalszám</u>
Szolgáltató adatai	2
A szerződés létrejötte	2
Szerződéskötés, a teljesítés ideje	3
A szerződés tárgya	4
A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége, időbeli korlátai	4
A Szolgáltató kötelezettségei	5
Az Előfizető kötelezettségei	5
Szolgáltatás rendelkezésre állása, hibabejelentés	6
A szolgáltatás igénybevételének és működésének mérése	7
Amit a megrendelésnek tartalmaznia kell	7
Az Előfizetői jogviszony létrejötte	8
A szerződés időtartama	8
Szerződésmódosítás, áthelyezés, átírás	9
A szolgáltatás szünetelése	10
Díjak, fizetési feltételek	11
Kötbérfizetés	13
A szolgáltatás korlátozása, felfüggesztése	13
Hibaelhárítás, ellenőrzés	14
A szerződés megszűnése	15
A rendes felmondás	16
Rendkívüli felmondás	16
Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén	18
A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése	18
Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése	19
Vis maior	20
Ügyfélszolgálati rend	20
Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat	21
Titoktartás, adatkezelés	22
Eltérés az Általános Szerződési Feltételektől	25
Értesítések	25
Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elérhetősége	26
A felügyeleti szervek elérhetősége	26

- 1. számú melléklet (19 oldal):* Szolgáltatások részletes leírása, alapszolgáltatás kiépítési költségei, alap- és külön szolgáltatások díja, előfizetői adatok módosítása, csökkentett díj (előfizető által igényelt szünetelés, vagy a szolgáltató hibás teljesítése időtartamára), visszakapcsolási díj, korábbi Szolgáltatások részletes leírásai
- 2. számú melléklet (3 oldal):* Szolgáltatások műszaki paraméterei, minőségi célértékek
- 3. számú melléklet (6 oldal):* Szolgáltató és az Internetes társadalom felé elvárt és megkövetelt erkölcsi, társadalmi, biztonsági és kulturális normák, mely betartását Szolgáltató megköveteli hálózatán, valamint Szolgáltató dolgozóinak működését szabályozó tömör utasítás.
- 4. számú melléklet (4 oldal):* Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) rövidített kivonata